



UN TOIT OÙ ÉVOLUE L'ENGAGEMENT

Actions en développement
communautaire et social
de l'OMHM



Office municipal
d'habitation
de Montréal

L'ACTION COMMUNAUTAIRE ET SOCIALE

Les activités et les interventions présentées dans ce document ont été regroupées sous les thèmes qui constituent les différents volets de l'action communautaire et sociale en HLM à Montréal.

Dans chacun des exemples, le travail et la collaboration interservices sont mis de l'avant afin de démontrer que chacun d'entre nous est interpellé par les actions communautaires et sociales. Parce que chaque geste peut faire une différence. Lors des réflexions qui ont mené, en 2011, à l'adoption par le conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) d'un plan d'action sur l'intégration du développement social, les employés consultés ont suggéré de développer une stratégie afin de mettre en valeur les actions en développement communautaire et social. Une des actions proposées était de dresser un inventaire des pratiques existantes et de les faire valoir. Ce document s'inscrit dans cet objectif.

TABLE DES MATIÈRES

2-3 L'action communautaire et sociale

4-5 Le développement social à l'OMHM

SOUTIEN ET PROMOTION DE LA VIE COLLECTIVE

Soutien aux instances

Soutenir les résidents dans les processus de vie collective, notamment les associations de locataires, et dans leur participation aux lieux de décision créés au sein de l'OMHM; susciter et soutenir la contribution et la mobilisation collective des résidents dans l'amélioration des conditions de leur habitat.

Consultation des locataires

Ensemble des actions et mécanismes qui permettent la consultation des résidents dans le cadre des instances de l'Office (comités de secteurs, CCR, travaux majeurs [RAM]).



6-7 À l'écoute de l'avenir

8-9 Nous sommes ici, Place Normandie

10-11 Programme Transfert optionnel 60+

12-15 *Le Phare*, des solutions éclairantes

PROJETS COMMUNAUTAIRES ET INTERVENTION DE MILIEU

Projets communautaires

Tous les projets qui visent à rassembler la communauté (les organismes partenaires, les locataires d'un immeuble et le voisinage) afin d'améliorer le milieu de vie et de favoriser l'engagement des locataires. L'intervention de milieu est l'approche généralement mise de l'avant dans ces projets.



L'intervention de milieu est un mode d'intervention qui se pratique directement dans le milieu de vie des résidents en tenant compte de leurs besoins. Il offre un accompagnement aux locataires dans la réalisation d'activités qui développent leurs habiletés, comme forme de participation et d'apprentissage, et qui favorisent leur estime de soi et leur autonomie (*empowerment*). Par ces activités, on tente de développer le sens du groupe et de la vie collective, à l'intérieur du milieu de vie et en lien avec le quartier environnant.

SOUTIEN INDIVIDUEL AUX LOCATAIRES

Action qui vise à soutenir des personnes qui ont vécu plusieurs situations difficiles et qui peuvent se mobiliser en ayant une aide adaptée à leur situation. Certains résidents ont aussi besoin d'un soutien particulier pour accroître leur autonomie en habitation (jeunes de la rue, personnes souffrant de déficience intellectuelle, personnes avec un problème de santé mentale, etc.). Les résidents des logements avec soutien communautaire (catégorie C) peuvent profiter d'un accompagnement directement dans leur milieu. Ces projets sont le fruit d'ententes entre l'Office et certains organismes communautaires et institutionnels.



PARTENARIAT

Projets communautaires

Le partenariat avec les organismes du milieu est un élément incontournable de l'action communautaire en HLM. Il permet d'échanger avec ces organismes sur les problématiques vécues par les résidents et de tenter ensemble de trouver des pistes de solutions. Il favorise l'ancrage des actions dans les HLM et dans le quartier et permet de travailler sur les enjeux sociaux de ces quartiers.



16-19 Tout vient à point à qui sait attendre

20-21 Une collaboration pour plus de prévention!

22-23 Les « héros-éclos » à la rescousse

24-27 Des « voisins en action » pour un projet « qui change la vie »

28-29 La coercition n'est pas une solution

30-31 Intervenir plus vite que son ombre

32-33 Un partenariat pour plus de résultats

34-35 Un milieu tissé serré

36 Conclusion

37 Mission, vision et valeurs

BONNE LECTURE !

C'est avec fierté que nous vous avons préparé ces fiches regroupant des actions en développement communautaire et social réalisées à l'OMHM. Elles s'adressent aux employés, aux locataires et aux partenaires de l'organisation. Elles illustrent comment des personnes et des collectivités peuvent être les acteurs de leur développement. Elles visent à nous aider à garder en mémoire les effets positifs de notre travail.

Au fil des pages, vous trouverez des activités, des projets et des interventions de développement communautaire et social auxquels vous avez peut-être participé et qui ont contribué à l'autonomisation (*empowerment*) des locataires qui vivent dans les HLM de Montréal.

Vous y découvrirez comment votre engagement, votre empathie et votre désir de faire équipe ont contribué à l'amélioration de la qualité de vie de locataires. Il vous apparaîtra aussi que tous les aspects de la mission de l'Office sont indissociables les uns des autres.

Il va sans dire que les exemples qui sont illustrés dans ce document sont en corrélation avec les valeurs de l'Office, preuve que ces dernières sont bien ancrées dans notre travail et celui de nos partenaires.

L'équipe du
Service du développement communautaire et social

« UN ARBRE S'APPUIE SUR LES ARBRES,
UN HOMME SUR LES HOMMES »
(PROVERBE SERBE)

LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL À L'OMHM

Bien plus qu'un simple gestionnaire d'immeubles locatifs, l'Office est également un acteur important du développement communautaire et social à Montréal. Il intervient au niveau de ses immeubles, des quartiers, des arrondissements et de l'île afin de favoriser la prise en charge par les locataires de leur milieu de vie. Il développe ce travail en partenariat avec les organismes communautaires, les locataires et les institutions à tous les niveaux. Il intervient aussi comme acteur public en soutien aux politiques de développement social et urbain de la Ville.

Les employés de l'OMHM partagent les valeurs de l'organisation. Ils sont mobilisés par sa mission et engagés envers la clientèle. Bien que le contenu de ce document ne représente que la pointe de l'iceberg, il illustre tout de même l'importance du travail de chacun pour transformer les HLM en véritables milieux de vie, ce qui favorise le développement du plein potentiel des résidents.

UNE APPROCHE TRANSVERSALE

Lors de l'adoption de son plan stratégique 2010-2014, l'OMHM avait choisi d'y inclure deux axes : le développement social et le développement durable.

Le premier axe visait à intégrer les principes de développement social dans l'ensemble des pratiques de l'OMHM. Cet engagement se retrouve au cœur du plan d'action en développement social adopté en 2011 par le conseil d'administration. Comme mentionné à la page 8 du plan stratégique, « cet axe vise aussi à faire du logement social un outil important de développement social par le maintien d'une préoccupation constante de la qualité du milieu de vie sur le plan social, de même que par le soutien à la participation des locataires. »

Le développement social s'intègre dans toutes les sphères de l'Office et nécessite la collaboration de tous les employés. En somme, chaque geste peut contribuer à mettre en oeuvre les orientations du plan d'action en développement social.

Qu'est-ce que le développement social?

Le développement social est « le renforcement des conditions qui permettent aux résidents de développer leur plein potentiel, de participer à l'activité sociale (culturelle, économique et politique) et de tirer leur juste part de la synergie du collectif tout en y contribuant. »

(Extrait : Plan stratégique 2010-2014)



RAPPEL DU RÔLE DES OFFICES D'HABITATION

En 2002, le gouvernement du Québec formalise la participation des locataires dans la gestion des offices en adoptant une loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec. Cette loi confirmait le rôle social des OMH en les invitant à

« mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. »





À L'ÉCOUTE DE L'AVENIR



On dénombre quelque 12 000 jeunes de moins de 25 ans vivant dans les HLM à Montréal. Malgré leur grand nombre, aucune instance particulière à l'OMHM ne leur permettait de faire valoir leurs besoins ou leurs champs d'intérêt, mis à part leur association de locataires. Cependant, depuis la fin des années 1990, plusieurs organismes communautaires, comme les centres de jeunes, travaillent avec ce groupe de résidents.

L'absence de canal de communication direct avec les jeunes est apparue comme plus problématique lorsque l'Office a décidé d'installer des caméras de surveillance dans ses immeubles. Alors que l'objectif était de rehausser le sentiment de sécurité des locataires, particulièrement des aînés, certains jeunes ont senti que l'OMHM voulait les épier et les éloigner de leur milieu de vie, ce qui a généré quelques tensions.

Cette situation illustre bien le manque de communication directe avec les jeunes. Lorsqu'un problème apparaissait dans un immeuble, l'Office recueillait les doléances des locataires et parlait ensuite aux parents des jeunes ou passait simplement à l'action. Bien qu'il soit clair que l'Office a fait ses devoirs en écoutant les locataires, il manquait un acteur important autour de la table au moment de discuter des solutions : les jeunes!

FORUM DES JEUNES

Où : Tous les immeubles
Secteur : Tous les secteurs
Clientèle visée : Les jeunes



ACTION

Afin de tenter de pallier ce manque, le Service du développement communautaire et social a, dès 2010, proposé à la direction de l'Office un vaste projet de consultation auprès des jeunes. Ce projet a culminé avec le Forum des jeunes.

L'événement, qui a eu lieu le 1^{er} octobre 2011, a rassemblé quelque 200 personnes. Les participants ont pu assister à différents ateliers thématiques et à des séances de discussion sur des sujets précis (besoins des jeunes, activités, sécurité). De plus, quelques performances scéniques (théâtre et musique) ont scellé une journée de consultation hors du commun. En effet, il s'agissait de l'un des premiers événements du genre organisés par un office municipal d'habitation à l'intention des jeunes.

De plus, le Forum a été précédé par de nombreuses consultations locales. Au final, quelque 700 jeunes de l'Office ont participé à l'une ou l'autre des activités à partir de l'été 2011. Ces échanges ont donné lieu à un plan d'action.

« En valorisant leur talent et en encourageant les jeunes à exercer leur citoyenneté comme jeune ayant un rôle dans la société, nous pouvons favoriser leur émancipation et leur permettre de rayonner sur leur milieu afin de l'influencer positivement. »

-Rouzier Métellus





Fiers de dévoiler la nouvelle publication...



Jeunes en action.....

RETOMBÉES

- » Les différentes activités de consultation, dont le Forum des jeunes, ont permis de mieux comprendre les préoccupations et les enjeux vécus par les jeunes de 12 à 25 ans.
- » Des pistes d'action ont été développées pour répondre aux préoccupations des jeunes et des projets ont été réalisés.
 - Création d'emplois : Jeunes et verdissement¹, les brigades de propreté
- » Les consultations et le Forum des jeunes ont amené l'Office à réfléchir sur la façon de rejoindre les jeunes, de communiquer avec eux et de reconnaître leur contribution.
 - Création du *Rebond*, l'espace Jeunes sur le site Web de l'OMHM
 - Participation officielle des jeunes à la Cérémonie de reconnaissance de l'action communautaire et bénévole
- » Un portrait statistique a été réalisé pour connaître la réalité des jeunes de moins de 25 ans en HLM.
- » Un comité de gestionnaires provenant de différentes unités administratives a été mis sur pied pour analyser les demandes des jeunes et voir à leur réalisation, si possible.
- » L'OMHM est parmi les premiers offices municipaux à intégrer une démarche qui va permettre d'inclure les jeunes dans les prises de décision.

¹ Ce projet a été rendu possible grâce à la contribution du Forum jeunesse de l'île de Montréal (FJÎM) et la CRÉ de Montréal, de l'OMHM et du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles par l'entremise du programme Valorisation Jeunesse, Place à la relève.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Reconnaître les jeunes comme interlocuteurs enrichit l'Office, les associations et les milieux.
2. Chaque groupe a des besoins particuliers dans son immeuble et chaque groupe doit tenir compte des besoins des autres groupes.
3. Discuter avec les jeunes et les écouter permet de briser les préjugés et stéréotypes et de découvrir leurs forces et leurs talents. Et vice-versa...
4. Sans l'apport des différents partenaires (internes et externes), les organisateurs du Forum ne seraient pas parvenus au même résultat.

ACTEURS CLÉS

- Direction générale adjointe (Michel Perreault)
- Développement communautaire et social (Rouzier Métellus)
- Recherche et promotion sociale (Nathalie Morin)

PARTENAIRES

Externes :

- Institut du Nouveau Monde
- Organisme Mise au jeu
- Organismes communautaires/intervenants de milieu (Le Phare et Boyce-Viau)
- Forum jeunesse de l'île de Montréal (FRIJ)

Internes :

- Organisatrices communautaires (Catherine Lessard, France Vallières)
- Agente de milieu (Brigitte Sauvageau)

COMITÉ INTERSERVICES

- Direction générale adjointe à l'exploitation (Michel Perreault)
- Développement communautaire et social (Esther Giroux, Rouzier Métellus)
- Développement durable (Nicolas Joly)
- Promotion sociale (Nathalie Morin)
- Ressources humaines (Céline Mercier)
- Secteurs Est, Sud-Ouest et Nord-Ouest (Marie Pigeon, Serge Villandré, Sylvie Simon)
- Communications (Martin Després)
- Centre de coordination de la sécurité (Michel Fortin et Yves Sauvé)

RÔLE DE CHACUN

Organismes communautaires/intervenants de milieu

- Établir des ponts avec les jeunes et les mobiliser pour qu'ils participent aux consultations
- Encourager les jeunes à s'engager dans une démarche de consultation et d'échange avec l'Office

Comité interservices

- Mettre les différentes ressources internes en commun
- Transformer les demandes en actions

Les employés de l'Office

- La présence de nombreux employés au Forum a permis de démontrer l'importance de l'événement pour l'organisation.
- L'écoute, l'empathie et le respect démontrés dans les échanges entre les employés et les jeunes permettent d'établir une relation durable et enrichissent la vision des deux groupes.

NOUS SOMMES ICI, PLACE NORMANDIE

PROJET DE VERDISSEMENT ET D'ŒUVRE COLLECTIVE (MURALE MU)

Où : Habitations Place Normandie

Secteur : Nord-Ouest

Clientèle visée : Familles

Les habitations pour familles Place Normandie sont situées dans l'arrondissement Montréal-Nord, à proximité d'un centre commercial doté d'un grand stationnement asphalté.

Le premier projet de verdissement en vue de lutter contre les îlots de chaleur urbains a été réalisé aux habitations Place Normandie entre 2009 et 2011, grâce à des fonds obtenus par le Conseil Régional de l'Environnement de Montréal. Durant deux années, Sentier Urbain est venu prêter main-forte pour planter des arbres, des arbustes, des plantes grimpantes et des vivaces, en collaboration avec les résidents. On a ainsi créé des zones de fraîcheur, installé des tables, refait aussi les aménagements autour du terrain de basketball.

L'association des locataires a saisi l'occasion pour permettre à des jeunes de donner un coup de main à ce vaste chantier d'embellissement des lieux. Les jeunes engagés dans l'entretien et l'arrosage des plantes ont pris part à un projet rémunéré d'entretien nommé *J'entretiens ma place* qui a permis de créer une brigade verte formée de dizaines de jeunes résidents.

Pour célébrer le 40^e anniversaire de cet immeuble, l'Office a eu l'idée de s'associer avec l'organisme MU pour la création d'une murale-souvenir. Bien qu'heureux que l'Office veuille souligner cet anniversaire, les locataires désiraient participer à la réflexion sur le projet. Après tout, ce sont eux qui vivent dans ces lieux. Ils désiraient être consultés sur l'aménagement de leur milieu de vie.



« Il faut faire confiance à nos partenaires externes. Tout comme nos partenaires internes, ils ont une expertise qui leur est propre; il faut savoir en tirer profit. »

-Judith Lemaire

Les murales de MU des habitations Place Normandie

« Un grand sentiment d'appartenance »

-Une locataire

ACTION

Informé des préoccupations des locataires, l'organisme MU s'est adapté. Il a mis en place un processus de sélection particulier qui impliquait de consulter les locataires sur le choix de l'œuvre à réaliser, de même que sur l'artiste et la thématique de l'œuvre.

Ainsi, le thème a été déterminé à la suite d'une rencontre communautaire. Puis, un jury de présélection a été mis sur pied pour voter pour l'œuvre de leur choix. Arnaud Grégoire, qui a grandi dans le quartier, et Cyril Blanchard sont les deux artistes qui ont proposé des maquettes. Au final, une centaine de locataires ont eu l'occasion de se prononcer sur l'œuvre qui allait être réalisée.

De plus, l'organisme a offert neuf ateliers d'art mural aux jeunes résidents. À la suite de leur participation aux ateliers, ces derniers ont créé et réalisé leur propre œuvre sur le mur du garage donnant sur le terrain de basketball qu'ils fréquentent.

Cette façon de faire de MU a sans doute contribué à l'appropriation du projet par les locataires de Place Normandie.

Œuvre collective évocatrice

Fait intéressant, l'œuvre est un triptyque de murales, c'est-à-dire qu'elle a été réalisée sur trois murs. Pour apprécier l'œuvre en entier, il faut donc embrasser l'ensemble des trois murs.

Sur les murales, dont le thème est *Nous sommes ici*, les silhouettes et les personnages représentent toutes les générations, particulièrement les jeunes. De plus, les thèmes de l'amitié, de l'entraide, du sport et des arts sont mis de l'avant. Les arbres évoquent à la fois la communauté et son enracinement, la force et la persévérance, le rêve et l'espoir. Enfin, une carte de Montréal met bien en évidence la fierté et le multiculturalisme du quartier Montréal-Nord.

RETOMBÉES

« Un grand sentiment d'appartenance ! » Ces mots sont d'une locataire lors de l'inauguration de l'œuvre collective *Nous sommes ici*. Ultimement, la réalisation des murales aura contribué à :

- l'amélioration de la qualité de vie des résidents,
- l'appropriation du milieu de vie par les locataires,
- le rehaussement du sentiment de fierté et d'appartenance au milieu.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. La murale symbolise la fierté et témoigne de l'appropriation de ce milieu par les locataires.
2. Faire équipe avec les locataires est un gage de réussite.
3. Travailler en étroite collaboration avec les locataires contribue à leur satisfaction, leur fierté et leur appropriation du projet.
4. La transformation d'un milieu demande un engagement à long terme.

ACTEURS CLÉS

- Association de locataires de Place Normandie
- Organisatrice communautaire (Judith Lemaire)
- Organisme MU (Élisabeth-Ann Doyle, directrice générale)
- CLSC Montréal-Nord (Mélanie Sylvestre)

PARTENAIRES

Partenaires internes

- Directeur de l'entretien et des réparations (Martin Falardeau)
- Directeur de projets mécaniques (Mathieu Ma Hive Dung)
- Directrice du Service du développement communautaire et social (Esther Giroux)

Partenaires externes

- Centre de pédiatrie sociale
- Coup de pouce jeunesse
- Café jeunesse multiculturel
- CLSC Montréal-Nord (Mélanie Sylvestre)

Partenaires financiers

- Arrondissement de Montréal-Nord
- Benjamin Moore
- Fondation du Grand Montréal
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Ville de Montréal

RÔLE DE CHACUN

Association de locataires

- Participer à la mobilisation du milieu en diffusant l'information et en sensibilisant les personnes touchées
- Participer aux différentes activités de consultation menées par l'Office et ses partenaires
- Sensibiliser l'Office aux besoins, aux intérêts et à la réalité des locataires

Office municipal d'habitation de Montréal

- Travailler en étroite collaboration avec les partenaires et les locataires
- Encadrer le projet

Partenaires externes

- Apporter leur expertise au milieu pour la réalisation du projet
- Contribuer à la mobilisation des locataires

PROGRAMME TRANSFERT OPTIONNEL 60+

CHANGEMENT DE LOGEMENT - PROGRAMME TRANSFERT OPTIONNEL 60+

Où : Tours pour aînés

Secteur : Tous

Clientèle visée : Aînés

Pendant presque 10 ans, les locataires de l'Office pouvaient changer de logement selon deux formules : par obligation réglementaire ou au désir.

Au fil du temps, l'Office avait de plus en plus de mal à honorer ses obligations réglementaires. De plus, un grand nombre de demandes de changement de logement au désir s'accumulaient. Parmi les principales contraintes, notons le manque de logements vacants et les limites budgétaires de l'Office. En effet, chaque changement de logement occasionne des frais de 2 000 \$ à 3 000 \$.

En 2009, pour donner suite aux recommandations du vérificateur et répondre aux locataires qui devaient obtenir un changement de logement réglementaire, le conseil d'administration a mis fin aux pratiques de changement de logement au désir.

Loin d'être satisfaits de ces nouvelles mesures, les locataires ont fait valoir à l'Office que ces changements de logement au désir contribuaient à améliorer le sort des résidents les plus vulnérables. Après plusieurs années de démarches auprès de la direction, l'Office a accepté de mettre sur pied un comité mixte pour proposer des pistes de solutions.



« Le Comité consultatif des résidents (CCR) fait valoir les préoccupations des locataires. Un partenariat dynamique entre lui et l'Office permet d'innover dans la recherche de solutions. C'est un échange constructif. »

-Esther Giroux



Les membres du comité :

Serge Villandré (directeur du Secteur Sud-Ouest), Esther Giroux (directrice du Service du développement communautaire et social), Serge Durocher (membre du conseil d'administration; membre du CCR), Jacqueline Moisan (membre du conseil d'administration; membre du CCR), Louise Larocque (membre du CCR), Rita Del Grande (membre du CCR) et Robert Pilon (coordonnateur FLHLMQ)

ACTION

L'approche retenue pour ces négociations était celle du « partenariat ». Ainsi, l'écoute et l'ouverture étaient au rendez-vous. Un grand respect mutuel s'est installé et a permis aux deux parties de faire des gains en fonction de leur réalité propre, de leurs objectifs et des contraintes réglementaires qui régissent l'administration des logements.

Au bout du compte, les parties ont trouvé une solution où tous sont gagnants. C'est alors qu'est né le programme Transfert optionnel 60+ pour les personnes âgées vivant en HLM à Montréal.

RETOMBÉES

- » Le programme Transfert optionnel 60+ est un bon compromis; il permet non seulement aux locataires de plus de 60 ans de bénéficier d'un changement de logement au désir, mais il permet également à l'Office de respecter ses obligations réglementaires.
- » Cette réalisation met en évidence la capacité d'influence du CCR.
- » Le CCR a fait des gains pour l'ensemble des résidents.
- » L'approche de partenariat permet une compréhension mutuelle du rôle et des limites de chacun.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Le CCR a un pouvoir d'influence.
2. Le travail en collégialité (Office et locataires) a permis d'innover.

ACTEURS CLÉS

Locataires

Le Comité consultatif des résidents (CCR) et les membres du sous-comité :

- Serge Durocher (membre du conseil d'administration; membre du CCR)
- Jacqueline Moisan (membre du conseil d'administration; membre du CCR)
- Louise Larocque (membre du CCR)
- Rita Del Grande (membre du CCR)

Gestionnaires de l'Office

- Esther Giroux, directrice du Service du développement communautaire et social
- Serge Villandré, directeur du Secteur Sud-Ouest
- Lucie Mercure, directrice de l'encadrement des locations et du soutien aux opérations (absente de la photo)

PARTENAIRE

Fédération des locataires HLM du Québec (FLHLMQ)

- Robert Pilon, coordonnateur

RÔLE DE CHACUN

Il se résume en trois mots :

ÉCOUTER – DISCUTER – INNOVER

LE PHARE, DES SOLUTIONS ÉCLAIRANTES

PARTENARIAT AVEC L'ORGANISME *Le Phare*

Où : Habitations Marie-Victorin

Secteur : Est

Clientèle visée : Familles

Tout a commencé à l'été 2008. Durant la saison chaude, les esprits se sont... échauffés. Il y a eu des vols, des bris et du grabuge dans les immeubles des habitations Marie-Victorin. Tout semblait indiquer que c'était l'œuvre de jeunes résidants. Plus le temps passait, plus la tension était forte entre les familles et les jeunes du milieu.

À la même période, l'OMHM était sur le point d'installer des caméras de surveillance sur plusieurs de ses immeubles locatifs et autour de ces immeubles, notamment ceux des habitations Marie-Victorin. Rappelons aussi qu'une nouvelle équipe de patrouilleurs et le centre de coordination de la sécurité à l'Office en étaient à leur début.

Lorsque les locataires (jeunes et adultes) ont eu vent de ces nouveautés, ils ont montré un certain mécontentement. Ils sentaient qu'on leur imposait les caméras et que cela brimait leur vie privée. Bref, ils voyaient d'un mauvais œil la présence de caméras jumelée à celle de patrouilleurs dans leur milieu de vie.

ACTION

Ayant son bureau au sein des habitations Marie-Victorin (*in situ*), l'organisme *Le Phare* était aux premières loges pour prendre connaissance des doléances des locataires. Voici comment leur intervention a permis de bâtir des ponts entre l'Office et les locataires sur cet enjeu.

Groupes de discussion

Pour débiter, le Centre de promotion communautaire *Le Phare* a organisé des rencontres sous forme de groupes de discussion. Pour ce faire, il a regroupé les participants par groupe d'appartenance : les jeunes avec les jeunes, les adultes avec les adultes. Cette stratégie a porté ses fruits puisqu'elle a permis de briser les préjugés et d'aborder le sujet de front.

Tous ont ainsi été invités à partager leurs frustrations et leur mécontentement au sujet de la décision de l'Office d'installer des caméras de surveillance et d'embaucher des patrouilleurs.

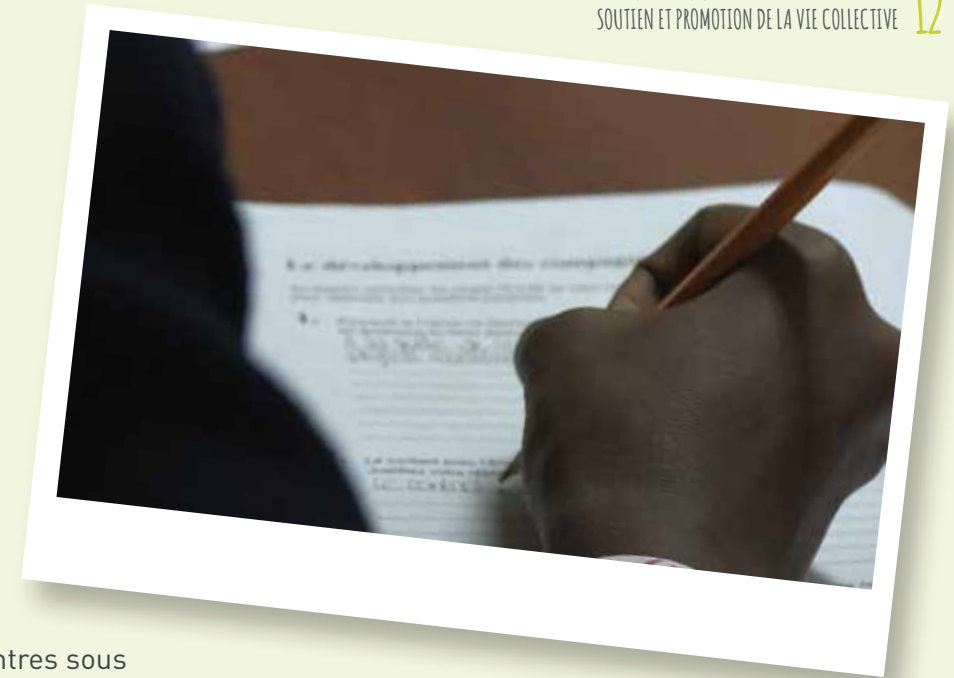
Pour les jeunes, cette initiative leur donnait l'impression qu'on voulait les surveiller, voire les identifier. Ils voyaient là un lien de causalité avec les événements expliqués précédemment.

Plus de 30 jeunes ont participé à ces échanges

Pour les parents, des femmes surtout, le sentiment était le même; ils sentaient qu'on voulait épier leurs jeunes. Or, pour eux, bien qu'ils reconnaissaient qu'il y avait un problème, ils souhaitaient plutôt rétablir un dialogue et l'harmonie avec les jeunes plutôt que d'agir de façon répressive.

Comité de vigie

Dans le cadre de ces rencontres avec les groupes cibles, les participants ont démontré de l'intérêt pour créer un comité de vigie composé à la fois de jeunes et d'adultes. Le comité, composé de six jeunes (trois filles et trois garçons) et trois parents, a ainsi vu le jour.







***Le Phare*, médiateur**

Un souper a été organisé par *Le Phare*, auquel a participé le comité de vigie. Les représentants ont ainsi pu aborder le thème suivant : « Comment vivre ensemble ». Cette activité a été l'occasion de se donner des moyens pour mieux cohabiter et instaurer des rapports harmonieux entre les générations.

Lors de cette rencontre, où *Le Phare* a joué un rôle de médiation, chacun a pu exprimer ses opinions, ses frustrations et ses souhaits.

Rencontre entre l'OMHM et le comité de vigie

Finalement, une rencontre a été organisée entre l'OMHM et le comité de vigie.

Lors de cet entretien, les locataires ont pu poser leurs questions. Il est vite apparu que le problème initial en était un de perception.

En effet, les membres du comité ont ainsi appris que :

- les caméras ne seraient pas installées dans leur appartement, mais bien sur les terrains, à l'extérieur des immeubles;
- les images ne pourraient pas être visionnées par la police, sauf dans les cas de délits graves;
- les patrouilleurs auraient une approche communautaire misant sur le dialogue plutôt que sur la répression et la coercition;
- cette initiative n'était pas exclusive aux habitations Marie-Victorin.

Cette rencontre a permis d'établir un échange respectueux entre l'OMHM et les résidants, qui se sont sentis écoutés et compris. Le comité de vigie a entrepris de communiquer cette information à l'ensemble des locataires.

Par la suite, l'Office, *Le Phare* et le comité de vigie ont pris l'habitude de se rencontrer pour échanger sur les enjeux liés à la sécurité et la prévention.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. La présence d'organismes *in situ* dans les immeubles de l'Office permet de mieux comprendre le milieu de vie où ils se trouvent et facilite les rapprochements avec les locataires, notamment dans des situations potentiellement conflictuelles.
2. Une collaboration étroite avec les organismes *in situ* permet d'obtenir de l'information précieuse concernant l'état d'esprit général dans nos immeubles.
3. La participation des locataires à différents groupes de représentation (comité de locataires, CCR, comité de vigie, etc.) favorise leur leadership et peut conduire à un engagement plus large dans leur milieu.

RETOMBÉES

- » Les jeunes se sont mobilisés. Ils ont été écoutés, ont pu poser leurs questions et ont reçu des explications utiles et pertinentes de l'Office.
- » La gestion de cet enjeu a été une occasion de se rapprocher des jeunes. Ainsi, l'Office n'a pas hésité à les consulter à deux reprises, en 2011, concernant l'aménagement extérieur.
- » La communication de l'information a permis de briser les perceptions et de réduire les tensions dans le milieu.
- » À la suite de cette expérience, une (mère) représentante du comité de vigie a eu le goût de mettre sur pied une association de locataires. Elle a été élue présidente du comité de locataires et représentante au CCR. Elle fait aussi partie du conseil d'administration de la FLHLMQ.
- » La prise de parole des représentants du comité de vigie au nom des locataires a mené à leur autonomisation et à leur engagement pour améliorer la qualité de vie dans leur milieu.

« La présence de l'organisme Le Phare au sein même des habitations Marie-Victorin a permis à l'Office d'intervenir rapidement pour rassurer les locataires sur l'enjeu de la sécurité. »

- Nathalie Dufort, organisatrice communautaire

ACTEUR CLÉ

Le Phare

PARTENAIRES

Les locataires

- Comité de locataires
- Comité de vigie intergénérationnel

L'Office

- Directeur de l'entretien et des réparations
- Préposé à l'entretien et aux réparations
- Préposé aux relations avec les locataires
- Chargé de prévention en sécurité

Poste de quartier (police) de Rivière-des-Prairies

RÔLE DE CHACUN

Organisme Le Phare

Le Phare, par sa présence dans le milieu, a été en mesure de rassembler les locataires, de les écouter et de trouver des solutions avec eux. Sa proximité avec les résidents les a mis en confiance.

Les différentes activités menées auprès des locataires ont aussi permis de ventiler les frustrations et les préoccupations pour en ressortir des messages clés porteurs qui ont été repris par le comité de vigie intergénérationnel.

Comité de vigie intergénérationnel

Ce comité a joué le rôle de porte-parole des locataires concernant l'enjeu de la sécurité. Ses représentants ont été, en quelque sorte, la courroie de transmission entre les locataires et l'Office, puis entre l'Office et les locataires.

L'Office

L'organisation a été à l'écoute des préoccupations des locataires. La rencontre avec les représentants du comité de vigie a permis de donner une information juste qui a été retransmise à l'ensemble des résidents.

TOUT VIENT À POINT À QUI SAIT ATTENDRE

PROJETS COMMUNAUTAIRES ET INTERVENTION DE MILIEU EN CONTINU (10 ANS)

Où : Habitations De l'Église (HLM) et Galt (Logement abordable)
Secteur : Sud-Ouest
Clientèle visée : HLM et logement abordable

Les habitations De l'Église, un immeuble HLM, se trouvent dans un secteur défavorisé de Montréal, entre les rues Monk, Angers, Cabot, de Villiers et le Canal Lachine.

L'intervention qui suit s'échelonne sur plusieurs années, en continu. Le travail concerté de l'Office, des organismes du milieu et des locataires aura permis de régler plusieurs problèmes.

Parmi les problématiques vécues, notons les suivantes :

- Cohabitation difficile entre les locataires des HLM et entre ces locataires et les voisins
- Climat tendu entre immigrants et Québécois de souche, puis entre anglophones et francophones
- Vandalisme
- Présence d'ordures dans les corridors, près des vide-ordures
- Absence de recyclage
- Présence d'un organisme communautaire non collaborateur

En somme, la cour commune ne répondait pas aux besoins des familles locataires. Puis, l'organisme en place, qui refusait que d'autres organismes interagissent et interviennent auprès des locataires, contribuait à isoler ces derniers de leur milieu.

ACTION

Première étape : assainir le milieu

L'intervention a commencé au début des années 2000, lorsque l'OMHM a réussi à mettre un terme au bail de l'organisme problématique.

Le dialogue pour favoriser la mobilisation

Lorsque l'Office a montré la porte à cet organisme, les locataires ont réagi vivement. De leur point de vue, on avait retiré du milieu un organisme qui les aidait. En partenariat avec les organismes sociocommunautaires du milieu, il a été convenu qu'il fallait engager un dialogue avec les locataires des habitations De l'Église. Dès lors, les organismes partenaires de l'Office se sont relayés pour soutenir les locataires et répondre à leurs besoins.

En 2005, aux habitations De l'Église se sont ajoutées, les habitations Galt, gérées par le Service de la gestion des logements abordables. Ces habitations partagent la même cour que les habitations De l'Église.

« Ce qu'il faut retenir, c'est que seul, on va plus vite, mais ensemble, on va plus loin. C'est pourquoi il est important de développer un partenariat fort avec les organismes du milieu et les locataires. »

- Nathalie Thibault

Embauche d'une intervenante de milieu

Depuis plusieurs années maintenant, une intervenante de milieu travaille presque exclusivement avec les locataires des habitations De l'Église. Sa présence régulière fait en sorte que les locataires sont engagés dans un dialogue en continu; ils deviennent ainsi des acteurs de changement.

Formation d'un Comité pour la qualité de vie

Parmi les initiatives proposées et réalisées, notons la formation de plusieurs comités thématiques, dont le Comité pour la qualité de vie. L'objectif de ce dernier était d'améliorer la propreté de l'immeuble et de la cour.



Dan Bigras, compositeur, interprète et animateur de l'émission Gang de rue



Création d'un local communautaire

Lorsque l'annonce de la construction d'un nouvel immeuble aux habitations De l'Église est faite, l'organisatrice communautaire et les organismes y voient la possibilité d'y intégrer une salle communautaire digne de ce nom. Le hic : comme il s'agissait d'un immeuble pour les familles financé par le programme Logement Abordable Québec (LAQ), ce type d'aménagement n'était pas possible; il fallait faire appel à d'autres types de financement.

Pour l'organisatrice communautaire et les organismes partenaires, l'avantage d'un local communautaire qui aurait pignon sur rue est qu'il favoriserait son utilisation par les locataires et ouvrirait ce milieu vers le quartier. Sensibles à cette mobilisation et à l'importance du rôle de cet espace pour améliorer ce milieu de vie, les élus de l'arrondissement et le Service d'habitation de la Ville de Montréal ont accepté d'assouplir les règles du programme LAQ pour permettre l'aménagement d'un local et d'en financer une partie des coûts.

Comité de partenaires

Aussitôt que le local a été fonctionnel, un comité de partenaires regroupant tous les organismes du milieu a été réuni afin d'utiliser la salle communautaire au maximum pour animer le milieu, assurer une présence auprès des locataires et répondre à leurs besoins et à leurs préoccupations. L'apport des partenaires, jumelé à l'ouverture de cette nouvelle salle, a permis de rapprocher les clientèles HLM et LAQ, contribuant ainsi à une meilleure cohabitation.

Un module de jeu pour les enfants

L'équipe d'une émission de télévision visant à aider les jeunes dans le besoin, Gang de rue, a approché l'Office pour voir s'il était possible de filmer dans un immeuble et de développer un projet communautaire avec les locataires. Elle souhaitait le faire avec les habitations De l'Église.

Après consultation, les locataires se sont entendus pour un projet de construction d'un module de jeu pour les enfants. L'équipe de l'émission a alors bâti un module de jeu en un tournemain.

Pendant quelques semaines, la centaine de jeunes de ces habitations ont investi la cour de façon positive. Les jeunes s'amusaient, tissaient des liens. Malheureusement, étant donné la qualité modeste de la construction, le jeu s'est brisé, ramenant les locataires au point de départ.

Ayant eu un avant-goût des avantages de cette initiative, les locataires se sont mobilisés afin d'organiser une campagne de financement pour construire un module de jeu durable, de qualité similaire aux modules qu'on trouve dans les parcs publics. Impressionnés par cette mobilisation, l'arrondissement et l'Office ont également contribué financièrement, et le module de jeu a été reconstruit.

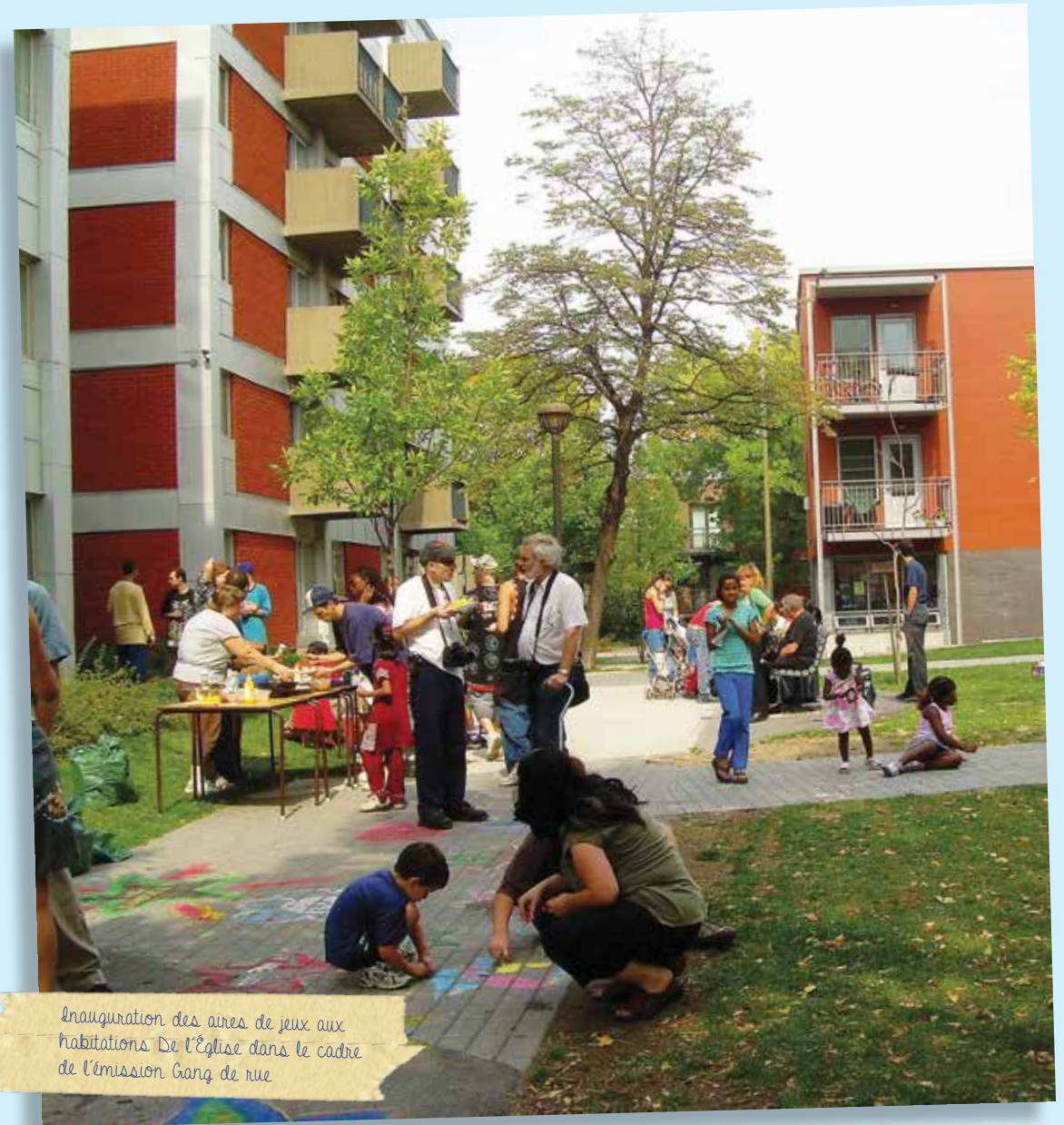
C'est dans ce contexte qu'une des premières consultations des locataires dans le cadre des travaux majeurs a eu lieu. Les locataires ont suggéré d'ajouter du mobilier au nouveau module installé.

Projet de verdissement et de réaménagement de la cour

Le comité, qui réunissait les locataires des habitations De l'Église, a proposé de nombreux projets d'amélioration de l'espace de vie, comme un projet de verdissement de la cour. Ce projet a, notamment, permis la plantation de fleurs, l'installation de bacs de jardinage dans lesquels poussaient des légumes et des fines herbes et le réaménagement de la cour pour que les nombreux enfants puissent y jouer. Les activités de jardinage ont permis aux locataires des deux immeubles de mieux se connaître. Ce faisant, la cohabitation s'en est trouvée grandement améliorée.

RETOMBÉES

- » Hausse du sentiment d'appartenance
- » Meilleure cohabitation entre les locataires des deux immeubles
- » Meilleure inclusion des logements sociaux dans le quartier



Inauguration des aires de jeux aux habitations De l'Église dans le cadre de l'émission Gang de rue



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. La collaboration interservices est essentielle pour la transformation des milieux de vie.
2. L'appropriation de la démarche par les locataires favorise le maintien de leur mobilisation, et les résultats sont plus durables.
3. L'Office ne peut répondre seul à tous les besoins des locataires. Les partenaires apportent une expertise que l'Office ne possède pas.
4. Le partenariat contribue à l'intégration des locataires dans les quartiers.
5. Toutes ces actions démontrent que le logement social public peut être un levier de revitalisation dans un quartier.

ACTEURS CLÉS

- Intervenante de milieu (Doris Bouchard)
- Organisatrice communautaire (Nathalie Thifault)
- Organisatrice communautaire du CLSC (Élyse Cossette)

PARTENAIRES

Partenaires internes

- Directeur de l'entretien et des réparations (Denis Gill)
- Organisatrice communautaire – projet de verdissement (Valeria Taranto)
- PER volants

Partenaires externes

- Organisme Provert
- Organisme Prévention Sud-Ouest
- Éco-Quartier
- CLSC
- Concertation Ville-Émard-Côte-Saint-Paul
- Mamies immigrantes
- Maison d'entraide

RÔLE DE CHACUN

Intervenante de milieu (Doris Bouchard)

- Proposer et coordonner les actions
- Maintenir l'intérêt et la motivation des locataires
- Assurer un lien entre l'Éco-Quartier et l'organisatrice communautaire

Éco-Quartier

- Informer, sensibiliser et éduquer les locataires sur le recyclage
- Distribuer du matériel nécessaire pour la récupération des matières recyclables

Directeur de l'entretien et des réparations (Denis Gill)

- Déterminer où vont les bacs (dans le garage)
- Orchestrer la campagne de sensibilisation : affiche, porte-à-porte

Organisatrice communautaire (Valeria Taranto)

- Soutenir et coordonner les différentes initiatives
- Lier les actions aux services, les orientations et les objectifs de l'Office

Provert

- Soutenir la mobilisation des locataires autour du jardin

PER volants

- Participer aux efforts de sensibilisation auprès des locataires
- Effectuer du porte-à-porte auprès des locataires

UNE COLLABORATION POUR PLUS DE PRÉVENTION!

GROUPE LOCAL D'INTERVENTION EN PRÉVENTION (GLIP)

Où : Habitations Hôtel-de-Ville

Secteur : Est

Clientèle visée : Personnes âgées

La localisation des habitations Hôtel-de-Ville dans le Centre-Ville de Montréal amène des problématiques particulières, notamment la présence d'itinérants dans l'immeuble. De plus, on y constate la présence de nombreux locataires qui ne parlent ni le français ni l'anglais ce qui rend la communication avec les autres locataires difficile, voire inexistante.

Par ailleurs, on observe un va-et-vient fréquent dans un des logements, et ce, même en l'absence du locataire. Tout laisse croire que le logement est prêté à des connaissances du locataire en question et que les lieux servent à la vente et à la consommation de drogue.

Cette situation inquiète grandement les locataires, qui interpellent l'Office. L'association de locataires, nouvellement formée, sonnera l'alarme auprès de l'organisatrice communautaire de l'Office et de l'intervenante de milieu de Place Vermeil qui intervient au sein de l'immeuble.



ACTION

Pour répondre aux préoccupations des locataires, un porte-à-porte a été organisé afin d'écouter et de rassurer les locataires. À la suite de cette activité, une rencontre a été tenue avec l'ensemble des locataires pour les informer des actions qui seront prises. Par la suite, un groupe local d'intervention a été mis en place.

Le milieu a ainsi pu compter, au sein du groupe local d'intervention et de prévention (GLIP), sur la collaboration du Service du centre d'appels et de la sécurité, de la direction de l'entretien et des réparations, de la direction des services aux locataires, d'une travailleuse sociale, de TANDEM, du poste de quartier du Service de police et des locataires.

Une des premières actions du GLIP a été de procéder à un diagnostic complet de la situation et à l'élaboration d'un plan d'action concerté. Cette démarche a conduit au renforcement de l'application de certains règlements d'immeuble, notamment en ce qui concerne l'accès aux lieux, puis a permis d'engager un dialogue avec les policiers.

Le GLIP a ainsi permis la mise en place du programme *Un vigilant veille sur vous*, qui vise à rehausser le sentiment de sécurité des locataires en engageant leur participation. Pour le lancement du programme, une rencontre a été organisée, à laquelle tous les partenaires ont assisté.

De plus, les serrures ont été remplacées par un système de verrouillage magnétique, plus sécuritaire. Des clés à puce ont été distribuées à chaque locataire de cet immeuble.

Au final, c'est tout le milieu qui s'est pris en charge et qui s'est assuré de ramener l'ordre dans l'immeuble.

« S'il n'y avait pas eu le comité de locataires, ce n'aurait pas été aussi facile. Ils sont certainement l'une des raisons principales du succès de cette initiative. »

- Elaine St-Onge



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Le GLIP favorise une intervention concertée où le rôle de chacun est clairement précisé.
2. L'association de locataires joue un rôle de relais et de mobilisation essentiel auprès des locataires; elle a été un agent facilitateur.

RETOMBÉES

- » Mobilisation du milieu, qui a sonné l'alarme et qui a pris le contrôle des lieux
- » Milieu plus sécuritaire et plus propre
- » Mise en lumière de l'efficacité et de la pertinence du travail du comité de locataires

ACTEURS CLÉS

- Organisatrice communautaire (Élaine St-Onge)
- Intervenante de milieu (de Place Vermeil)
- Comité de locataires des habitations Hôtel-de-Ville

PARTENAIRES

- Directrice du Secteur Est (Marie Pigeon)
- Préposée aux relations avec les locataires (Lyne St-Onge)
- Directeur de l'entretien et des réparations (Marcel Gendron)
- Directeur de la sécurité (Alain Hébert)
- Chargé de projet en sécurité (Michel Fortin)
- Directeur des services aux locataires (Jean-Claude Charron)
- Travailleuse sociale (Mélanie Samson)
- Agente de location (France Lavoie)
- Tandem
- Poste de quartier du Service de police

RÔLE DE CHACUN

Organisatrice communautaire

- Organiser des rencontres avec les locataires et les partenaires
- Offrir un soutien et des suivis au comité de locataires
- Assurer un lien entre les différents intervenants et les locataires
- Animer les rencontres avec les locataires

Intervenante de milieu de Place Vermeil

- Participer à la création du comité de locataires
- Offrir du soutien au comité de locataires, en collaboration avec l'organisatrice communautaire
- Accompagner les locataires dans la prise en charge de leur milieu de vie

Comité de locataires

- Mobiliser les locataires
- Donner le pouls des locataires au GLIP
- Faciliter la transmission d'informations aux locataires

Partenaires

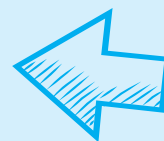
Tous les services de l'Office engagés dans cette intervention, par leur expertise et leurs connaissances particulières, ont permis une coordination efficace et rapide de la solution.

LES « HÉROS-ÉCOLOS » À LA RESCOUSSE



« HÉROS-ÉCOLOS »

Où : Habitations Terrasse Coursol
Secteur : Sud-Ouest
Clientèle visée : Les jeunes



Là où se situent les habitations Terrasse Coursol, entre les rues Canning et Des Seigneurs dans le quartier de la Petite-Bourgogne (Secteur Sud-Ouest), plusieurs acteurs du quartier cherchent depuis des années une solution aux problèmes liés à la salubrité des lieux.

Bien que plusieurs campagnes de sensibilisation aient été menées auprès des locataires de ces immeubles et de la communauté environnante, les résultats se faisaient attendre.

Mais l'équipe de l'Éco-Quartier du Sud-Ouest a eu une idée et le personnel de l'Office s'est rapidement associé à l'organisme partenaire pour la réaliser.

ACTION

L'idée de l'Éco-Quartier du Sud-Ouest a été de constituer une brigade de jeunes âgés entre 6 à 12 ans pour effectuer une grande corvée de nettoyage de la Terrasse Coursol. Le projet a été baptisé « Les Héros-Écolos de la Petite-Bourgogne » et a réuni une vingtaine de jeunes.

L'objectif du projet était de sensibiliser et de responsabiliser les jeunes à l'importance d'un milieu de vie propre et sain et d'apporter une solution au problème de salubrité de cette zone du quartier. Ce projet d'embellissement, qui a eu lieu en juin 2012, a permis de ramasser les déchets, de planter des arbustes et de sensibiliser les locataires à l'importance de prendre soin des lieux.

D'ailleurs, sur ce dernier point, les jeunes ont conçu des affiches de sensibilisation portant leur logo, des images de leur choix et des messages environnementaux. Puis, ils les ont posées à des endroits stratégiques. Parmi les messages, on pouvait lire « Ne jetez pas vos déchets partout! Jetez-les dans la poubelle! » ou « La nature, c'est la vie! »

« Au fil du temps, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été menées auprès des locataires concernant l'embellissement et l'entretien de leur milieu de vie. Mais ici, ce sont des jeunes qui se sont mobilisés! »

- Patrick Benjamin

À la suite de cette grande journée de nettoyage, les jeunes ont formé des escouades de héros-écolos pour assurer la propreté de leur milieu de vie tout l'été.

Ce projet mobilisateur a été l'occasion pour les préposés à l'entretien et aux réparations de l'Office de travailler en étroite collaboration avec de jeunes résidents. Cette proximité a permis aux deux parties de mieux se connaître, d'échanger et de trouver des solutions ensemble pour améliorer la qualité de vie des locataires et pour faciliter le travail des PER.



« Ne jetez pas vos déchets partout! Jetez les dans la poubelle! »

RETOMBÉES

- » Mobilisation des jeunes pour l'entretien des lieux dans le cadre d'un projet durable
- » Milieu de vie embelli et qualité de vie améliorée
- » Rehaussement du sentiment de fierté des locataires des habitations Terrasse Coursol
- » Amélioration des relations et de la compréhension mutuelle entre les jeunes et le personnel de l'Office



Une journée d'embellissement ensoleillée



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Le partenariat avec les locataires et les organismes du milieu permet des interventions plus rapides.



Jeunes locataires à l'œuvre

ACTEURS CLÉS

- Service du développement communautaire et social (Patrick Benjamin)
- Éco-Quartier du Sud-Ouest (Mélanie Bélanger)

PARTENAIRES

- Chef d'équipe du Sud-Ouest (Michel Lemay)
- Préposés à l'entretien et aux réparations
- Service des communications (Caroline Pelletier)

RÔLE DE CHACUN

Service de développement communautaire et social

- Collaborer à la conception et à la réalisation du projet « Les Héros-Écolos de la Petite-Bourgogne »
- Favoriser les communications avec les locataires des habitations Terrasse Coursol

Éco-Quartier

- Coordonner la conception du projet
- Recruter l'escouade de jeunes héros-écolos (une vingtaine de jeunes)
- Assurer la mobilisation du groupe

Chef d'équipe du Sud-Ouest

- Prêter main-forte aux organisateurs et à l'escouade de jeunes héros-écolos en s'assurant qu'ils ont le matériel et l'aide logistique nécessaires à la bonne marche du projet

Préposés à l'entretien et aux réparations

- Soutenir les efforts des jeunes en leur prodiguant des conseils et en favorisant les échanges

Service des communications

- S'assurer de la diffusion de l'information et du rayonnement du projet en rédigeant un article dans les publications *La Rose des vents* et *Le Rebond*

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

Les habitations 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 lieux 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, leurs perceptions 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 locataires 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 donc 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 % des 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 remercions pour une première fois aller de vous présenter le projet pilote qui sera mis en œuvre aux habitations Sackville et De la Merci ! L'organisatrice communautaire France Vallières, le directeur à l'entretien et aux réparations Paul Hinczy 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 à travailler ensemble pour améliorer votre milieu. Vous êtes aussi heureux de constater que l'Office mettra en œuvre plusieurs initiatives afin d'améliorer votre qualité de vie.

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'amélioration 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 notre 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 à 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 au 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 quartier numéro 30 du Service de police, 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 ce sont 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.

ACTEURS CLÉS

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 de l'entretien et des 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

- Assurer une présence au sein de différents organismes de St-Michel

Directeur de l'entretien et des 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

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)

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

CRÉATION DU COMITÉ VOISINS EN ACTION

Organisatrice communautaire

- Lien entre tous les partenaires et s'assure 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 aux 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



LA COERCITION N'EST PAS UNE SOLUTION

SANTÉ MENTALE

Intervention : Santé mentale

Clientèle : Personnes âgées

Secteur : Est

La santé mentale et physique peut être mise à rude épreuve lorsque la vie nous chavire.

Madame X, une dame sans histoire de 76 ans, habite le même logement depuis huit ans. En 2010, elle développe des troubles de comportement importants : elle crie après les voisins, les accuse de rentrer chez elle et va même jusqu'à donner des coups de pied au préposé à la sécurité. Plusieurs plaintes sont déposées par les locataires de l'immeuble à son sujet.

ACTION

Grâce à la vigilance, au professionnalisme et à l'empathie des agents de location et du préposé à la sécurité des locataires, la travailleuse sociale a été avisée rapidement. Elle a ainsi pu intervenir auprès de Madame X à de nombreuses reprises sur une période de six mois.

L'évaluation des intervenants a révélé clairement que Madame X réagissait à un sentiment de persécution intense. Après discussion avec cette dame, le groupe a réussi à la convaincre d'adhérer au programme « Santé mentale » du CLSC de son secteur.

La dame a donc profité d'un suivi par un psychiatre et une équipe spécialisée du CSLC. Un an plus tard, l'état de la locataire s'est stabilisé. Cependant, comme elle portait dorénavant une étiquette peu enviable auprès des autres locataires, le groupe d'intervention a soutenu la demande de transfert de logement pour motif biopsychosocial.

Aujourd'hui, elle s'intègre bien à son nouveau milieu de vie, notamment grâce à l'aide de sa sœur, qui habite à proximité.

« Il faut être patient avec les locataires. Ils ne sont pas des machines qu'on répare. Les interventions se font sur une longue période. Quand on leur fait confiance et quand on fait confiance aux intervenants, ça marche! »

- Mélanie Samson

RETOMBÉES

- » L'empathie, le professionnalisme et le travail d'équipe du personnel de l'Office ont permis d'aider une dame de 76 ans qui vivait une situation de détresse et qui perturbait la quiétude des locataires de l'immeuble où elle vivait.
- » La dame, qui était isolée dans son ancien logement, a gagné un réseau grâce au changement de logement pour motif biopsychosocial. La présence de sa sœur à proximité de sa nouvelle résidence a un effet positif sur sa santé.
- » Le problème était finalement de nature physique : elle manquait d'oxygène, ce qui avait des conséquences sur son état mental. Elle a aujourd'hui une machine à oxygène et des médicaments qui améliorent grandement sa qualité de vie.
- » Les agents de location ont vu au-delà de la violence des comportements de la dame en décelant sa détresse psychologique. Avec l'appui du directeur des services aux locataires, ils ont demandé une évaluation psychosociale de la dame par la travailleuse sociale, en plus de l'intervention de la préposée aux relations avec les locataires.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Plus les interventions sont complexes, plus la collaboration de tous (approche interservices) est importante.
2. Chacun est un spécialiste dans son domaine. Le travail d'équipe permet d'avoir un regard multiple sur une situation, ce qui rend les plans d'intervention plus performants.
3. Le regard attentif de chaque membre du personnel permet d'agir avec diligence et de façon proactive auprès de locataires en situation de détresse.
4. Transmettre l'information aux équipes responsables des interventions peut faire une différence dans la vie des locataires.

ACTEURS CLÉS

- Agents de location (France Lavoie et Bendel Joseph)
- Préposé à la sécurité des locataires (Yvon Thérour)
- Travailleuse sociale de l'OMHM (Mélanie Samson)
- CLSC (Johanne Laplante, travailleuse sociale)

PARTENAIRES

- Préposée aux relations avec les locataires (Stella Desjardins)
- Directeur des services aux locataires, Secteur Est (Jean-Claude Charron)
- Comité de changement de logement pour motif biopsychosocial
- Travailleuse sociale de la voisine de la dame (Hélène Boucher)
- Voisins

RÔLE DE CHACUN

Agents de location

- Intervenants de première ligne
- Choix du secteur pour le nouveau logement, en collaboration avec la dame

Préposé à la sécurité des locataires

- Participation au plan d'intervention
- Ouverture d'esprit et empathie qui ont contribué au bon déroulement de l'intervention

Préposée aux relations avec les locataires

- N'a pas ouvert de dossier contre la locataire à la Régie du logement

- A rencontré tous les voisins pour les rassurer

Travailleuse sociale de l'Office

- Intervention de première instance auprès de la dame
- Référence et suivi auprès des ressources identifiées pour aider la dame
- Préparation du dossier pour la demande de changement de logement
- Démarches auprès du comité pour la demande de changement de logement

Directeur des services aux locataires

- Participation au plan d'intervention

Comité de changement de logement pour motif biopsychosocial

- A accepté la demande de changement de logement de la dame

CLSC

- Participation au plan d'intervention
- Délégation d'une ressource chevronnée pour accompagner la dame

Travailleuse sociale de la voisine de la dame

- Collaboration avec la travailleuse sociale du CLSC et celle de l'Office
- A su rassurer la voisine de la dame

Voisins

- Ont compris la situation et ont fait preuve de collaboration en attendant que l'Office règle la situation

Les partenaires internes et externes ont fait preuve de compréhension, de respect et de diligence dans ce dossier complexe et sensible. Les partenaires ont ainsi agi en parfait accord avec les deux volets de la mission de l'Office. On peut dire « mission accomplie »!

INTERVENIR PLUS VITE QUE SON OMBRE

Intervention : Logement insalubre

Secteur : Sud-Ouest

Clientèle : Familles

Dans un immeuble HLM du Secteur Sud-Ouest, la présence de punaises dans certains logements fait l'objet de quelques plaintes de la part de locataires. Une préposée à la salubrité est envoyée sur les lieux pour faire des vérifications et identifier où se trouve le problème avant d'envoyer les exterminateurs.

Dans son porte-à-porte, la préposée fait alors une découverte étonnante : la dame qui lui répond est grandement désorientée, elle ne répond pas aux questions et son chandail est couvert d'excréments de punaises. Aussitôt, la préposée communique avec une travailleuse sociale, qui se rend rapidement chez la dame.

En arrivant sur les lieux, la travailleuse sociale découvre une dame d'une cinquantaine d'années dont l'hygiène corporelle est négligée, et ce, depuis plusieurs jours, voire plusieurs semaines ou mois. Complètement apathique, la dame est incapable de dire son nom ou de répondre aux questions. Elle finit par nommer le nom de son médecin.

Le logement, quant à lui, est manifestement impropre à la vie; il y a longtemps qu'il a été nettoyé. En fait, il s'agit d'un cas rare d'infestation de punaises et d'insalubrité. D'ailleurs, le logement sera retiré de la liste de logements offerts afin de le traiter, de le nettoyer et de le désinfecter adéquatement.

ACTION

Lorsque la travailleuse sociale réussit à obtenir la confiance de la locataire, cette dernière lui mentionne le nom du médecin qui la suit depuis 20 ans. Cependant, il a été difficile de lui faire comprendre l'urgence de la situation, étant donné son état psychologique.

La situation est préoccupante et urgente. Une requête pour évaluation psychiatrique est donc déposée à la Cour du Québec, qui l'accepte. La dame est transportée à l'hôpital.

Plusieurs équipes ont travaillé sur ce dossier de façon diligente et toujours dans le respect de la dignité de la locataire.

Alors qu'elle était encore à l'hôpital, la travailleuse sociale a pris contact avec le personnel médical et psychosocial de l'établissement. Il était trop tôt pour dire si la locataire pourrait retourner à domicile. Une chose était certaine, son logement était inhabitable. Des travaux majeurs de décontamination devaient être effectués et les biens au logement, jetés.

Quelques semaines plus tard, lorsque sa santé a été considérée comme plus stable, la dame a visité un nouveau logement avec l'agente de location en compagnie de la travailleuse sociale de l'OMHM et celle de l'hôpital Douglas. Un plan d'intervention a été mis en place : suivi à domicile de la travailleuse sociale de l'hôpital Douglas, suivi médical, soutien du Centre communautaire des femmes actives,

« Il est important de travailler ensemble, surtout lorsqu'il s'agit de problématiques complexes comme le cas de cette dame. On ne peut pas porter ça tout seul. Il faut que chacun s'appuie sur les compétences de l'autre pour obtenir le plus de résultats possible. »

- Mélanie Sanche

visites régulières du personnel de l'OMHM pour s'assurer que le logement est maintenu en bon état de propreté.

Au bout de plusieurs évaluations, l'hôpital psychiatrique a jugé la locataire inapte à demeurer seule en logement. Elle n'a donc pas intégré le nouveau logement et a été orientée vers un hébergement supervisé.

RETOMBÉES

» La locataire a retrouvé une qualité de vie acceptable. Le pire a été évité en ce qui concerne la santé et la sécurité de la locataire et l'état de son logement.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Personne n'aurait pu aider cette locataire en solitaire; la force de l'équipe a permis à la dame de regagner une qualité de vie et de recevoir les soins nécessaires.
2. Chacun a son rôle à l'Office et l'apport de chacun, aussi minime soit-il, permet des interventions comme celle décrite précédemment.
3. Le travail d'équipe en interdisciplinarité permet de voir toutes les facettes d'une situation, de développer un plan d'intervention adapté et global et d'agir de façon concertée.

ACTEURS CLÉS

- Préposée à la salubrité (Nathalie Couture)
- Travailleuse sociale (Mélanie Sanche)
- Agente de location (Michelle Coutu)

PARTENAIRES

Partenaires internes

- Préposée aux relations avec les locataires (Anne-Marie Ferland)
- Directeur de l'entretien et des réparations (Christian Gignac)

Partenaires externes

- Hôpital de Verdun
- Hôpital Douglas
- Médecin de famille (Centre médical St-Henri)
- Centre communautaire des femmes actives de St-Henri

RÔLE DE CHACUN

Préposée à la salubrité

- Détecter la situation problématique concernant la présence de vermines
- Être à la source de l'intervention; elle a signalé le problème rapidement
- Règlement du dossier par une ordonnance (consentement à jugement) à la Régie du logement

Travailleuse sociale

- Évaluation de la situation (dangerosité, risque)
- Requête en évaluation psychiatrique
- Évaluation psychosociale – évaluation de la dangerosité (risque);

- Requête en évaluation psychiatrique – présentation à la Cour du Québec;
- Intervention auprès de la locataire et mise en place d'un plan d'intervention;
- Suivi auprès des intervenants internes et externes

Préposée aux relations avec les locataires

- Prise de photos du logement infesté de punaises
- Inscription de l'information au Système informatisé de gestion des logements sociaux (SIGLS)

Directeur de l'entretien et des réparations

- Coordination de l'entretien et des réparations à faire dans le logement

Équipe de préposés à l'entretien et aux réparations

- A vidé le logement pour qu'il soit prêt pour l'extermination
- Responsable de jeter les meubles infestés de punaises

Agente de location

- Visite au nouveau logement
- Préparation du bail

UN PARTENARIAT POUR PLUS DE RÉSULTATS



PARTENARIAT AVEC LE CENTRE DU VIEUX-MOULIN

Secteur : Sud-Ouest

Où : Habitations La Seigneurie des Rapides, Shevchenko,
Le Domaine des Rapides et des Oblats III et IV

Clientèle : Personnes âgées

ACTION

Pour commencer, le Centre du Vieux-Moulin (CVM) a réalisé une tournée porte-à-porte avec un questionnaire pour les locataires des habitations mentionnées précédemment. À la lumière des résultats, il a été plus facile de comprendre la réalité vécue par les locataires de ces immeubles. L'organisme a ensuite travaillé de concert avec l'organisateur communautaire pour établir un plan d'action.

Le premier élément de solution consistait à rassembler des partenaires qui pourraient participer activement aux différentes interventions. Parmi eux, il y avait le CSSS Dorval-Lachine-LaSalle, les policiers sociocommunautaires du poste de quartier et, bien entendu, des employés de différents services de l'Office.

Les interventions étaient très variées :

- Accompagnement du CLSC
- Intervention policière
- Lien vers différents organismes du quartier
- Promotion des diverses ressources du quartier

En 2010, le Centre du Vieux-Moulin a approché l'Office parce qu'il voulait offrir ses services aux aînés en HLM. La mission de l'organisme est d'améliorer la qualité de vie et de prolonger l'autonomie des personnes de 50 ans et plus de l'arrondissement de LaSalle.

La liaison avec les organismes fait partie des bases du travail en développement communautaire. De plus, l'isolement de plusieurs locataires et certaines situations d'abus faisaient l'objet d'une grande préoccupation. La présence accrue du Centre du Vieux-Moulin de LaSalle venaient répondre aux besoins.

« Il faut trouver un moyen de travailler en prévention avant qu'une crise n'éclate, d'abord parce que la prévention contribue au bien-être des locataires en leur évitant bien des tracas, ensuite parce qu'une crise demande plus de ressources que le travail de prévention. »

- Patrick Benjamin

RETOMBÉES

- » Sentiment de sécurité accru
- » Interventions ciblées et immédiates
- » Cohabitation harmonieuse
- » Meilleure qualité de vie



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Pour des interventions réussies, l'élimination du travail en silo est un prérequis; la communication est la clé de la réussite.
2. Il est important d'effectuer un suivi avec chacun des partenaires participants afin d'assurer une cohésion de l'ensemble des interventions.
3. Il est préférable de travailler en prévention en amont afin d'éviter les situations de crise.
4. En travaillant de pair avec les partenaires externes, il est plus facile de répondre aux différentes problématiques auxquelles sont confrontés certains locataires.



ACTEURS CLÉS

- Organisateur communautaire (Patrick Benjamin)
- Centre du Vieux-Moulin
- Travailleur social (Pablo Bayanca)
- Préposé aux relations avec les locataires (Hosée Jeudi)

PARTENAIRES

Partenaires internes

- Préposée à la sécurité (Aline Gervais)
- Agente de location (Aline Billa)
- Directeur de l'entretien et des réparations (Mario Scali)
- Préposé à l'entretien et aux réparations (José Telfort)

Partenaires externes

- Poste de quartier – police sociocommunautaire
- CSSS Lachine-Lasalle-Dorval

RÔLE DES PARTENAIRES

1. Tous ont accepté de lever les barrières afin de travailler ensemble dans un but commun : le bien-être des locataires.
2. Les rencontres de travail ont permis, notamment, d'établir une façon de faire lorsqu'il y a découverte d'une situation problématique.

UN MILIEU TISSÉ SERRÉ

LA « TOILE D'ARAIGNÉE »

Où : Habitations pour aînés Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand et habitations pour familles Thomas-Chapais et Dupéré

Secteur : Est (Mercier-Est)

Clientèle : Aînés et familles

En 2007, quatre organismes communautaires du Secteur Est (Mercier-Est) et l'OMHM font le même constat : les locataires de quatre HLM du quartier utilisent très peu les services offerts par les ressources du milieu. Ces immeubles abritent quelque 900 personnes, des familles (Thomas-Chapais et Dupéré) et des aînés (Pierre-Bernard et Honoré-Beaugrand).

Pourtant, selon ces organismes, ces résidents font face à de multiples défis, notamment l'insécurité alimentaire, l'isolement social et des difficultés de cohabitation. Ce constat amène les organismes à unir leurs forces pour établir des ponts entre les résidents et les ressources communautaires et institutionnelles du quartier.

ACTION

C'est dans ce contexte que le projet d'intervention de milieu « Toile d'araignée » a été mis en place. Comme son nom l'indique, le but de ce projet est de créer un maillage serré entre les locataires et les ressources du milieu afin de mieux travailler autour de ces enjeux.

Les objectifs de ce projet sont :

1. Bâtir des ponts entre la communauté et les ressources du milieu;
2. Ranimer la vie communautaire dans les HLM visés;
3. Rendre les services communautaires accessibles aux personnes ciblées;
4. Favoriser l'autonomisation et l'engagement social des résidents dans leur milieu de vie et dans le quartier.

Le projet « Toile d'araignée » permet de rendre accessibles, directement dans le milieu, des intervenants de milieu qui font de la prévention, de la référence, de la sensibilisation, de la médiation et de l'accompagnement auprès des locataires (familles et aînés). De plus, en partenariat avec les locataires, ils développent des activités socioculturelles qui permettent de rapprocher les locataires en brisant à la fois l'isolement et les préjugés.

Voici quelques exemples d'activités.

HLM pour familles :

- Services alimentaires (petits déjeuners, cuisines collectives, ateliers sur l'alimentation, etc.)
- Activités pour les enfants (événements ponctuels, ateliers en habiletés sociales, ateliers sportifs, sorties, etc.)

« La mise en commun des ressources d'un quartier, en y associant les locataires, constitue une véritable toile d'araignée permettant de trouver de multiples solutions aux besoins des résidents. »

-Nathalie Dufort, organisatrice communautaire

• Activités

familiales (sorties culturelles et sportives, fêtes de rue, ménage du printemps, fête des familles, Fête de Noël, cafés-rencontres, etc.)

HLM pour aînés :

- Activités sociales, formatives et récréatives (bingo, conditionnement physique, fêtes, pétanque, jardinage, sorties, ateliers de déclaration de revenus, participation et soutien au comité de locataires, etc.)

RETOMBÉES

Bien que le projet La Toile d'araignée soit loin d'être terminé, les partenaires ont voulu évaluer les effets à court et moyen termes du projet sur les locataires et le milieu. La firme Darvida Conseil a été mandatée et a produit un rapport très révélateur. Voici les principaux éléments qui se dégagent de son analyse :

- » Les résidents des HLM ciblés connaissent mieux les ressources de la communauté;
- » Les résidents ayant profité des services/activités ont vu leur qualité de vie s'améliorer;
- » Des résidents s'impliquent au sein de leur milieu de vie et de leur quartier.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Une présence accrue dans le milieu de vie des locataires permet une approche axée davantage sur la prévention et permet d'avoir accès à l'information plus rapidement.
2. Les locataires connaissent mieux ce qui se passe dans le milieu de vie et à l'extérieur.
3. Grâce à la présence in situ des organismes, les activités sont plus accessibles, surtout pour les familles qui n'y participeraient pas si elles étaient à l'extérieur du milieu.
4. On constate une diminution des problématiques lorsqu'on engage le locataire dans la recherche de solutions et qu'on favorise une communication ouverte entre tous les acteurs.
5. Le travail de proximité et en intensité permet de mieux connaître la réalité des locataires et, de ce fait, d'être des partenaires précieux.



ACTEURS CLÉS

Tous les organismes sont de Mercier-Est :

- L'Antre-Jeunes (*in situ*)
- La Maison des Familles
- Le Service d'éducation et de sécurité alimentaire de Mercier-Est (SÉSAME)
- Le Centre communautaire *Le Chez-nous* (seul organisme exclusivement dédié aux aînés).

PARTENAIRES

- Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)
- Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de la Pointe-de-l'Île
- Commission scolaire de Montréal
- École primaire Saint-Justin
- Info-Femmes
- Office municipal d'habitation de Montréal
- Programme d'information sur le travail et la recherche d'emploi de Montréal (PITREM)
- Service de police de la Ville de Montréal (PDQ-48)
- Tandem Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Ville de Montréal

RÔLE DES PARTENAIRES

Dans le cas des partenaires, notons les responsabilités suivantes :

- Fournir une expertise particulière en fonction de la mission de l'organisme que chacun représente;
- Mettre les locataires en contact avec les ressources du milieu;
- Être à l'écoute pour bien connaître et comprendre le milieu.

Dans le cas de l'OMHM, notons les responsabilités suivantes :

- Coordination des interventions nécessitant l'apport de différents services de l'Office

- Transmission auprès des collègues des informations obtenues dans le cadre des rencontres du comité de partenaires

- Principaux acteurs : travailleur social, préposé aux relations avec les locataires et organisateur communautaire

- Lorsqu'il y a une problématique, selon le rôle et le mandat de chacun, trouver les ressources utiles et pertinentes

- Essentiellement, un travail d'écoute, pour bien connaître et comprendre le milieu

CONCLUSION

Nous espérons que ce document vous a éclairés sur différentes actions et approches.

Comme vous avez pu le constater, l'approche de développement social que nous privilégions s'étend à toutes les sphères d'activités de l'organisation. Nous sommes tous touchés par le bien-être des locataires, que nous soyons travailleur social, adjoint administratif, organisateur communautaire ou préposé à l'entretien et aux réparations. Nous ne sommes pas seuls. Les ressources communautaires, le réseau de la santé sont aussi là pour soutenir le développement des personnes et des communautés.

Bien entendu, ce document ne recense pas toutes les actions qui ont été réalisées au fil du temps. Nous comptons donc sur vous pour nous souligner les projets ou les initiatives inspirantes qui vont dans le sens des actions contenues dans ce registre. Avec le temps, nous pourrions le bonifier et le compléter, lors d'une nouvelle publication ou sur le nouvel intranet.

L'OMHM s'est doté d'un nouveau plan stratégique dans lequel le développement social continue d'être au cœur des actions. De cette manière, nous pouvons bâtir ensemble un monde ouvert, moderne, humain, montréalais.

Service du développement communautaire et social

MISSION

Améliorer les conditions de vie de familles et de personnes à faible revenu en offrant des logements et des services de qualité, tout en favorisant leur pouvoir d'influence et d'action

VISION

L'OMHM est un bâtisseur social connu et reconnu.

Acteur du développement social et urbain, il mise sur le dynamisme de ses collectivités et saisit les occasions afin d'offrir des solutions diversifiées et créatives à ses locataires et aux Montréalaises et Montréalais.

L'OMHM construit, avec ses partenaires de l'habitation, une vision concertée du logement social sur l'île de Montréal.

VALEURS

Le Code d'éthique de l'OMHM est fondé sur les valeurs suivantes : la *satisfaction du client*, la *transparence*, la *recherche de l'excellence*, le *respect*, l'*intégrité*, la *loyauté*.

Ce document est publié par le
Service des communications de l'OMHM
en collaboration avec le Service du développement
communautaire et social.

Coordination : **Louise Hébert** et **Rouzier Métellus**

Personnes-ressources :

Louise Hébert, directrice du Service des communications

Rouzier Métellus, chargé de projets communautaires

Nathalie Morin, directrice au Service du développement
communautaire et social

Rédaction : **Patrick Prévile**

Illustrations : **Élisabeth Eudes Pascal**

Graphisme : **Art & Graf**

Révision : **Marie-Rose Basque** (Linguitech)

3^e trimestre 2015

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 978-2-921999-41-0

