



Accueil des nouveaux locataires : pour une approche renouvelée et mieux concertée



Le comité sur l'accueil des nouveaux locataires a réuni divers employés de l'OMHM qui touchent de près ou de loin à l'accueil, de même que des membres du CCR. De gauche à droite :
Yves Santerre, assistant de groupe ;
Richard Fitzgerald, membre du CCR ;
Julie Chalifour, agente de liaison ;
Nathalie Morin, directrice de la promotion du développement social et de la consultation ;
Colette Kandolo, agente de location ;
Nathalie Thifault, directrice de l'optimisation des encadrements et des services aux locataires ;
Valeria Taranto, organisatrice communautaire ;
ainsi que Nicole Vallières et
Francine Cayer, membres du CCR.
Absents sur la photo :
France Lavoie, agente de location, et
Michel Fortin, chargé de projets en prévention.

Il y a un peu plus d'un an, le comité sur l'accueil des nouveaux locataires commençait ses travaux, qui découlent du plan d'action en développement social de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM). Son objectif : améliorer l'accueil des nouveaux résidents afin qu'ils se sentent rapidement chez eux dans leur nouveau logement et qu'ils s'intègrent harmonieusement à leur milieu de vie.

En collaboration avec les locataires

Le Comité consultatif des résidents (CCR) avait exprimé le désir d'y participer, afin d'établir comment les comités de locataires pouvaient jouer un rôle dans l'accueil. Certains de ses membres ont donc participé aux discussions du comité et accompagné les employés de l'OMHM dans leur réflexion. Pour bien tenir compte des attentes et des suggestions des locataires, le comité a aussi recueilli les commentaires des représentants des locataires dans les réunions de sous-secteur le printemps dernier.

Le travail réalisé depuis un an a permis de dégager deux grands besoins :

1. **DE L'INFORMATION DE LA PART DU PROPRIÉTAIRE** sur le logement, le HLM et le règlement d'immeuble, de même que les coordonnées des personnes à joindre en cas de besoin. Ce rôle revient à l'Office.
2. **DE L'ASSISTANCE À L'INTÉGRATION** du nouveau locataire afin de l'aider à s'orienter dans son nouveau milieu de vie et son quartier ainsi qu'à créer des liens. Sur ce plan, tous peuvent apporter leur contribution, des intervenants des organismes communautaires aux associations de locataires en passant par les employés de l'OMHM.

Dans les prochains mois, de la formation et divers outils seront offerts tant aux employés de l'OMHM qu'aux associations de locataires afin de concrétiser cette démarche d'accueil adaptée aux besoins des nouveaux résidents. (*Consultez la page 4 pour plus d'information à ce sujet.*)

Qu'est-ce que l'accueil ?

À l'occasion des réunions de sous-secteur, en février dernier, les membres du comité sur l'accueil des nouveaux locataires ont sondé les représentants d'associations. Comment voient-ils l'accueil et en quoi est-ce important ? Quel rôle peuvent y jouer les associations ? Voici un résumé de ce qui a été dit.

Accueillir un nouveau locataire, cela signifie :

- Aller vers l'autre.
- S'entraider.
- Être prêt à vivre ensemble, dans le respect de chacun.

Pour le nouveau locataire, cet accueil peut avoir des effets très positifs :

- Se sentir à sa place et bienvenu dans le HLM.
- Être en confiance très rapidement.
- Être mis au courant des ressources et services auxquels il a accès dans le quartier.
- Trouver plus facilement des réponses à ses besoins.
- S'intégrer plus rapidement à son nouveau milieu de vie.

Pour l'association de locataires et tout le HLM, l'accueil est un bon moyen pour :

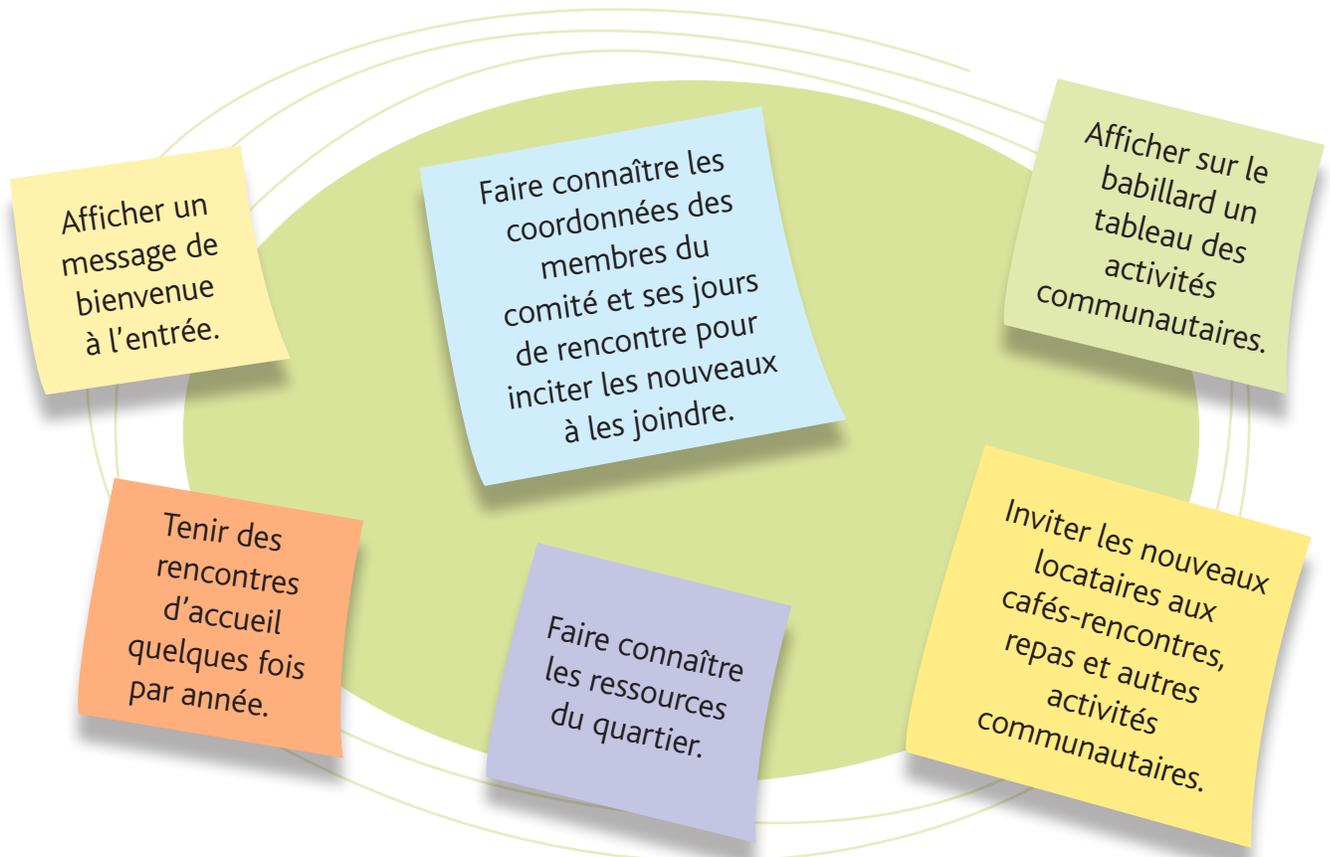
- Parler du milieu de vie.
- Faire connaître les façons de faire dans l'immeuble.
- Expliquer le rôle de l'association de locataires.
- Créer de bons liens entre les résidents.
- Échanger sur les diverses cultures qui cohabitent dans le HLM.
- Intégrer tous les résidents aux activités.

En fin de compte, tout le monde y gagne. Même les organismes communautaires du quartier peuvent agir plus efficacement, parce que le nouveau locataire connaît leur existence dès son arrivée.

Pour être utile et apprécié, l'accueil doit se faire dans un esprit d'ouverture à l'autre. Le secret ? Une approche personnalisée, qui respecte les besoins d'intimité de chaque personne, sans bousculer.

Des idées pour faciliter l'intégration

Comment une association peut-elle concrètement faciliter l'intégration des nouveaux locataires à sa communauté ? De nombreuses actions ont été suggérées :

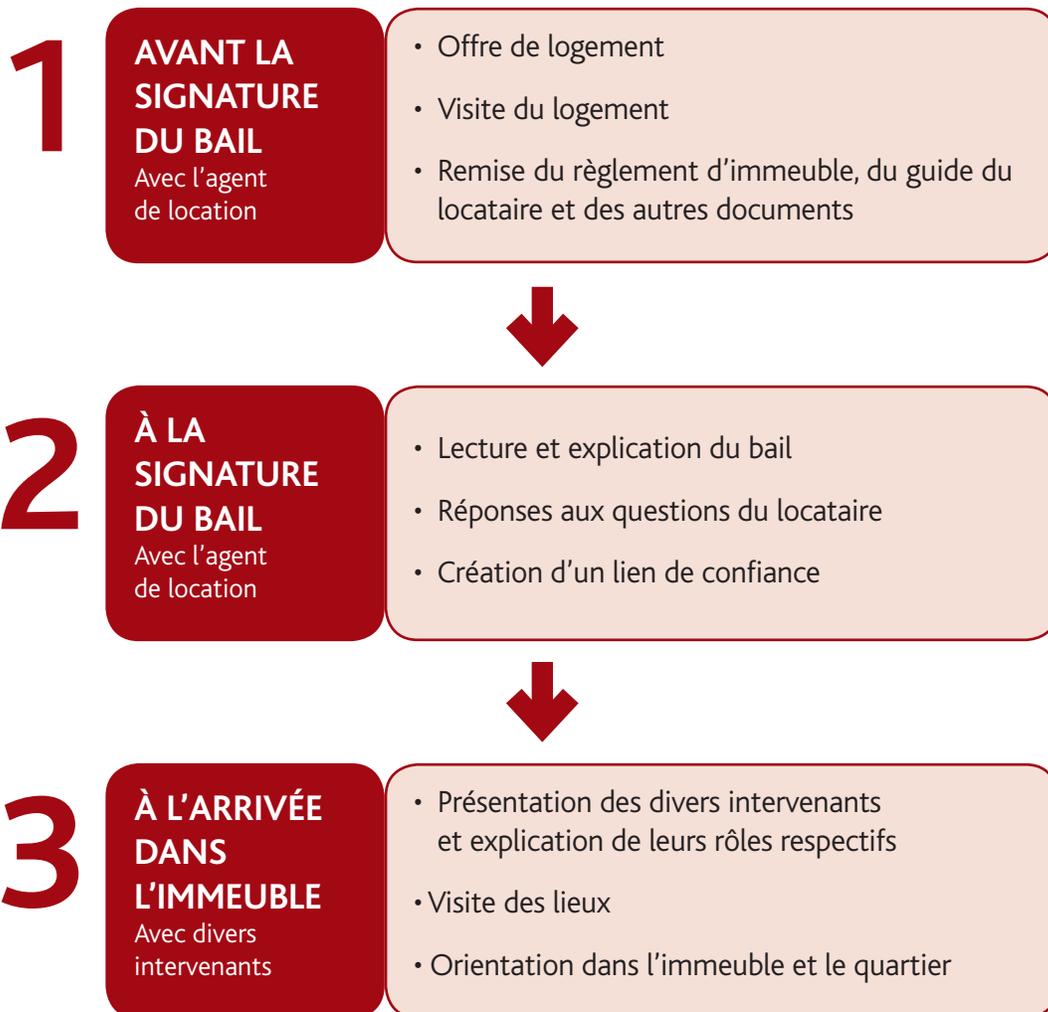


Les trois étapes de l'accueil

Soucieux d'améliorer l'accueil de ses nouveaux locataires, l'OMHM s'engage à mettre en pratique une nouvelle approche qui impliquera la participation active de divers intervenants. Il espère ainsi favoriser le lien de confiance entre les résidents et l'Office.

Cette approche comporte trois étapes. Les deux premières sont franchies par le nouveau locataire, avec l'aide de l'agent de location. La troisième nécessite l'apport de divers intervenants de l'OMHM, de l'association de locataires, quand c'est possible, et des organismes communautaires du quartier.

CHACUN A UN RÔLE À JOUER



OMHM

- Préposé à la sécurité des locataires
- Préposé à l'entretien et aux réparations
- Organisateur communautaire

ASSOCIATION DE LOCATAIRES

- Invitation aux activités
- Aide à l'intégration dans l'immeuble

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- Résumé des ressources du quartier
- Aide à l'intégration dans le milieu

Les nouveautés dans l'accueil

Les agents de location de l'OMHM ont désormais, dans leur guide de location, un nouveau chapitre consacré exclusivement à l'accueil des locataires. Ils seront aussi rencontrés afin qu'ils soient bien au fait de leur rôle crucial dans la création du lien de confiance avec les nouveaux locataires.



Par ailleurs, les préposés à la sécurité et les préposés à l'entretien et aux réparations seront encouragés à se présenter aux nouveaux locataires lorsqu'ils entrent en contact avec eux et à leur expliquer leur rôle au sein de l'immeuble.

Pour les associations de locataires

En plus de ce numéro spécial qui précise les rôles de chacun dans l'accueil des nouveaux locataires, l'Office offrira des outils aux comités de locataires :

- Des affiches de bienvenue seront produites. Elles pourront servir à accueillir les nouveaux venus dans les immeubles.
- À partir de 2015, des ateliers interculturels permettront aux membres des associations de se familiariser avec les habitudes et coutumes des différentes cultures. Cela les outillera pour adapter leurs stratégies d'accueil aux différentes communautés présentes dans les HLM de Montréal.
- Les associations de locataires qui souhaitent aller se présenter aux nouveaux locataires peuvent être informées de la date d'emménagement et du numéro d'appartement des nouveaux locataires. Elles doivent en faire la demande à leur organisateur communautaire. Aucun renseignement personnel ne sera toutefois divulgué, car cela serait contraire à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Pour participer activement à l'accueil

Les comités de locataires qui désirent participer activement à l'accueil des nouveaux locataires dans leur immeuble sont invités à communiquer avec leur organisateur communautaire à ce sujet. Ensemble, ils pourront arrimer leurs interventions et être encore plus efficaces !

AGA — C'est le 23 octobre que ça se passe !

Vous êtes invité à participer à la prochaine assemblée générale annuelle (AGA) des associations de locataires de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), qui aura pour thème « le rôle et l'importance des instances de participation ». La rencontre se tiendra le 23 octobre prochain de 9 h à 15 h au CEDA, situé au 2515, rue Delisle, dans le quartier Petite-Bourgogne, près de la station de métro Lionel-Groulx. Une invitation vous donnant tous les détails vous sera envoyée sous peu.

Chaque association de locataires de l'OMHM peut y déléguer deux représentants. Dans un premier temps, ils entendront le bilan du Comité consultatif des résidents (CCR) pour l'année qui vient de s'écouler. Ils pourront ensuite prendre la parole afin d'exprimer leurs préoccupations et d'orienter le CCR dans l'établissement de ses priorités d'action pour l'année à venir.

À l'assemblée générale annuelle, les représentants de locataires ont la possibilité de prendre la parole pour commenter les divers points à l'ordre du jour et faire connaître les préoccupations des locataires de leur immeuble.



L'Interaction est publié par le Service des communications de l'Office municipal d'habitation de Montréal
415, rue Saint-Antoine Ouest, 2^e étage, Montréal (Québec) H2Z 1H8 www.omhm.qc.ca

Direction de projet :
Caroline Pelletier

Rédaction et coordination :
Hélène Morin

Photos :
Fabiola Poulard et Caroline Pelletier

Révision :
Marie-Rose Basque,
Linguitech

Infographie :
Communication
Art & Graf

Faites-nous part de vos commentaires et de vos suggestions à helene.morin@omhm.qc.ca.