

Trousse d'accueil
à l'intention des

INTERVENANTS DE MILIEU EN HLM



Document produit par
le Comité Meilleur arrimage
intervenant de milieu (IM) et
l'Office municipal d'habitation
de Montréal (OMHM)

Mai 2022



L'intervention
de milieu en HLM
fait partie
de la solution.

TABLE DES MATIÈRES



3	MISE EN CONTEXTE ET REMERCIEMENTS
4	LISTE DES ACRONYMES
5	INTRODUCTION
6	1 L'OMHM
	1.1 HISTORIQUE
8	1.2 ORGANIGRAMMES DE L'OMHM ET DE LA GESTION HLM
10	1.3 EMPLOYÉS DE L'OMHM : QUI FAIT QUOI...
12	2 L'INTERVENTION DE MILIEU
12	2.1 QU'EST-CE QUE L'INTERVENTION DE MILIEU
16	2.2 LA LIGNE DU TEMPS DES TROIS PREMIERS MOIS D'UN(E) NOUVEL(LE) INTERVENANT(E)
18	2.3 ENTRER EN CONTACT AVEC LE MILIEU
22	2.4 LA COMMUNAUTE DU QUARTIER
24	2.5 PROMOTION AUPRES DES RESIDANTS ET CONSEILS D'AMI
25	2.6 DES OUTILS UTILES
	2.6.1 Fiche d'identification
	2.6.2 Avis porte-à-porte
	2.6.3 Liste des locataires
	2.6.4 Nouveau locataire
	2.6.5 Bilan des activités collectives
	2.6.6 Bilan des interventions individuelles
31	CONCLUSION
32	ANNEXE 1 : ENTENTE DE PARTENARIAT
33	BIBLIOGRAPHIE

MISE EN CONTEXTE ET REMERCIEMENTS

En 2017, lors du Forum des intervenants de milieu en HLM, il a été convenu de mettre sur pied le « Comité Meilleur arrimage intervenant de milieu (IM) et OMHM », un comité de travail et de réflexion qui regroupe des organisateurs communautaires de l'OMHM et des intervenants de milieu en HLM.

De leurs réflexions est née l'idée de créer cette trousse d'accueil à l'intention des intervenants de milieu en HLM. Il s'agit d'un outil, d'un guide pour aider les IM dans leurs fonctions, particulièrement en début de mandat. Ce document n'est pas exhaustif et peut être adapté en fonction du milieu, de ses spécificités et de ses caractéristiques.

Nous remercions toutes les personnes qui ont collaboré de près ou de loin à ce projet.

Rédaction :

Michèle Daniels (OC-OMHM), Micheline Gravel (IM),
Pierre Malchelosse (IM), Mong Hieu Nguyen (IM),
Manon Martin (IM), Luisa Olaya (IM), Valeria Taranto (OC-OMHM)

Révision au contenu :

Judith Lemaire (OC-OMHM) et Nathalie Morin,
directrice de l'organisation communautaire de l'OMHM

Coordination :

Michèle Daniels, organisatrice communautaire OMHM

Révision linguistique :

Marie-Rose Basque, rév.a. Linguitech

Infographie :

Communication Art & Graf



Dans ce document, l'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

LISTE DES ACRONYMES



HLM	Habitations à loyer modique
IM	Intervention ou intervenant de milieu
OC	Organisateur communautaire
OMHM	Office municipal d'habitation de Montréal
SHQ	Société d'habitation du Québec
CCR	Comité consultatif des résidants
SCLS	Soutien communautaire en logement social
FLHLMQ	Fédération des locataires en HLM du Québec
DH	Directeur d'habitation
TS	Travailleur social
PER	Préposé entretien et réparation
AL	Agent de location
ARL	Agent de relation aux locataires
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

INTRODUCTION

BRAVO!



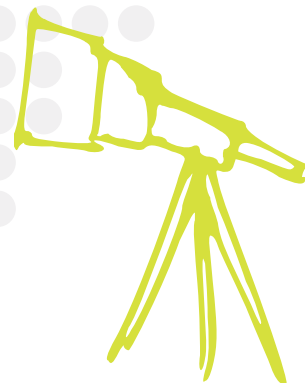
**Vous avez obtenu un emploi
comme intervenant de milieu.**

La fierté mais également une certaine fébrilité et une nervosité vous habitent en pensant à ce nouveau défi. Qu'est-ce que l'OMHM? Qu'est-ce qu'un HLM? Pourquoi suis-je employé d'un organisme communautaire pour œuvrer dans un HLM géré par l'OMHM? Par où commencer? Que dois-je faire? Comment le faire?

Pour vous aider à y voir plus clair, en ce début de mandat, nous vous offrons cette trousse d'accueil. Dans un premier temps, nous vous présenterons l'OMHM et ses principales composantes. Puis nous aborderons le travail d'un intervenant de milieu et ses principales tâches. Finalement, nous vous offrons une série d'outils qui vous seront utiles dans le cadre de vos fonctions. Vous pourrez les adapter à votre situation professionnelle et à la spécificité de vos interventions.

Nous vous souhaitons la bienvenue dans cette grande équipe. Et surtout, n'oubliez pas, votre travail fera une différence importante et positive dans la réalité quotidienne de plusieurs locataires.

L'intervention
de milieu en HLM
fait partie
de la solution.



I.I HISTORIQUE

Le milieu c'est plus que le bâti : ce sont les gens qui y habitent, celles qui y travaillent, ainsi que son environnement.

Pour cette raison, il faut bien comprendre comment est née cette idée de logement social et pourquoi le regard que vous porterez sur lui aura un grand impact sur votre travail.

Si votre organisatrice communautaire de l'OMHM ne l'a pas déjà fait, demandez-lui de vous remettre le livret 'Mieux loger les Montréalais'.

1966 – Le début de tout

La Ville de Montréal entreprend la « rénovation urbaine » de la Petite-Bourgogne et adopte le projet de construire un HLM qui s'appellera les Îlots Saint-Martin.

1969 – Naissance de l'OMHM

La Ville crée l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), premier Office municipal d'habitation au Québec et qui demeure le plus gros à ce jour.

À ne pas confondre : l'OMHM est un organisme parapublic indépendant et ne fait pas partie de la Ville de Montréal, quoiqu'il y a des liens étroits

L'OMHM achève la construction des Îlots Saint-Martin, premier HLM de Montréal au sens de la loi québécoise, et l'un des plus importants avec ses 313 logements. Dans les années qui suivent, l'OMHM construira d'autres HLM pour reloger des ménages dont les logements ont été démolis à la suite de grands projets urbains (tour de Radio-Canada, autoroute Ville-Marie, etc.).

1969-1979 – L'expansion

Grande période de construction pour l'OMHM, qui bâtit ou met en chantier plus de 8 000 logements. Ces HLM bénéficient d'un financement tripartite provenant d'Ottawa, de Québec et de Montréal.

1971 – Distinction des milieux

L'OMHM construit la première tour pour aînés : les habitations Dublin-Fortune à Pointe-Saint-Charles. À partir de ce moment, on a tendance à créer des bâtiments distincts pour les familles et pour les personnes âgées.

Fin des années 1970 – L'intégration urbaine

L'OMHM ne construit plus de grands ensembles de 100 logements et plus. Dorénavant il réalise de façon systématique des insertions plus discrètes dans la trame des quartiers, qu'on appelle 'les petits bâtiments'.

1982 – Le virage dans le profil des locataires

La SHQ abolit le plafond des loyers dans les HLM. Le loyer étant désormais fixé à 25 % du revenu brut d'un ménage, les travailleurs se retrouvent à payer plus cher en HLM que pour un logement du marché privé, déclenchant ainsi l'exode des travailleurs. Le profil des locataires commence à changer vers des ménages plus vulnérables.

Début des années 80 – Des approches novatrices

L'OMHM met des locaux à la disposition d'associations de locataires et d'organismes communautaires en vue de renforcer la vie associative et d'améliorer les conditions de vie. Dans la même période, la Société d'habitation du Québec (SHQ) prévoit des sièges pour les locataires aux conseils d'administration des offices municipaux d'habitation et un financement pour les associations.

1987 – Intensification de l'inclusion sociale

L'OMHM amorce un virage en créant ses premiers projets de catégorie « C » ou aussi communément nommés « logements avec soutien communautaire ». Ils sont destinés à des personnes qui sont aux prises avec des problèmes de pauvreté économique et qui vivent des situations de fragilité sur le plan social. Voir pages 14-15 pour plus d'information.

1994 – Fin du programme de construction HLM

Le gouvernement fédéral se retire du financement des HLM. Jusque-là, il fournissait 65 % des fonds nécessaires à la construction, et le reste des fonds provenaient du gouvernement du Québec (25 %) et de la Ville (10 %). À partir de ce moment, l'OMHM ne construit plus de nouveaux HLM, mais s'occupe de gérer le parc existant.

2002-2007 – Participation des locataires

On formalise la participation des locataires dans la gestion des offices (Loi sur la SHQ, 2002), notamment avec le Comité consultatif des résidants (CCR). On développe des partenariats pour appuyer le soutien communautaire de milieu (Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation, SHQ et MSSS, 2007) et on travaille au rapprochement interculturel.

2010 – 2015 – Les jeunes au cœur des actions

On met l'accent sur la participation des familles et des jeunes. Le développement durable et le développement social deviennent des axes transversaux du plan stratégique de l'OMHM. Mise sur pied de la Fondation de l'Office municipal d'habitation de Montréal (aujourd'hui Fondation La Clé) dont la mission est d'encourager les jeunes à persévérer dans leurs études et à s'investir activement dans la société. Lien vers la Fondation fondationlacle.ca

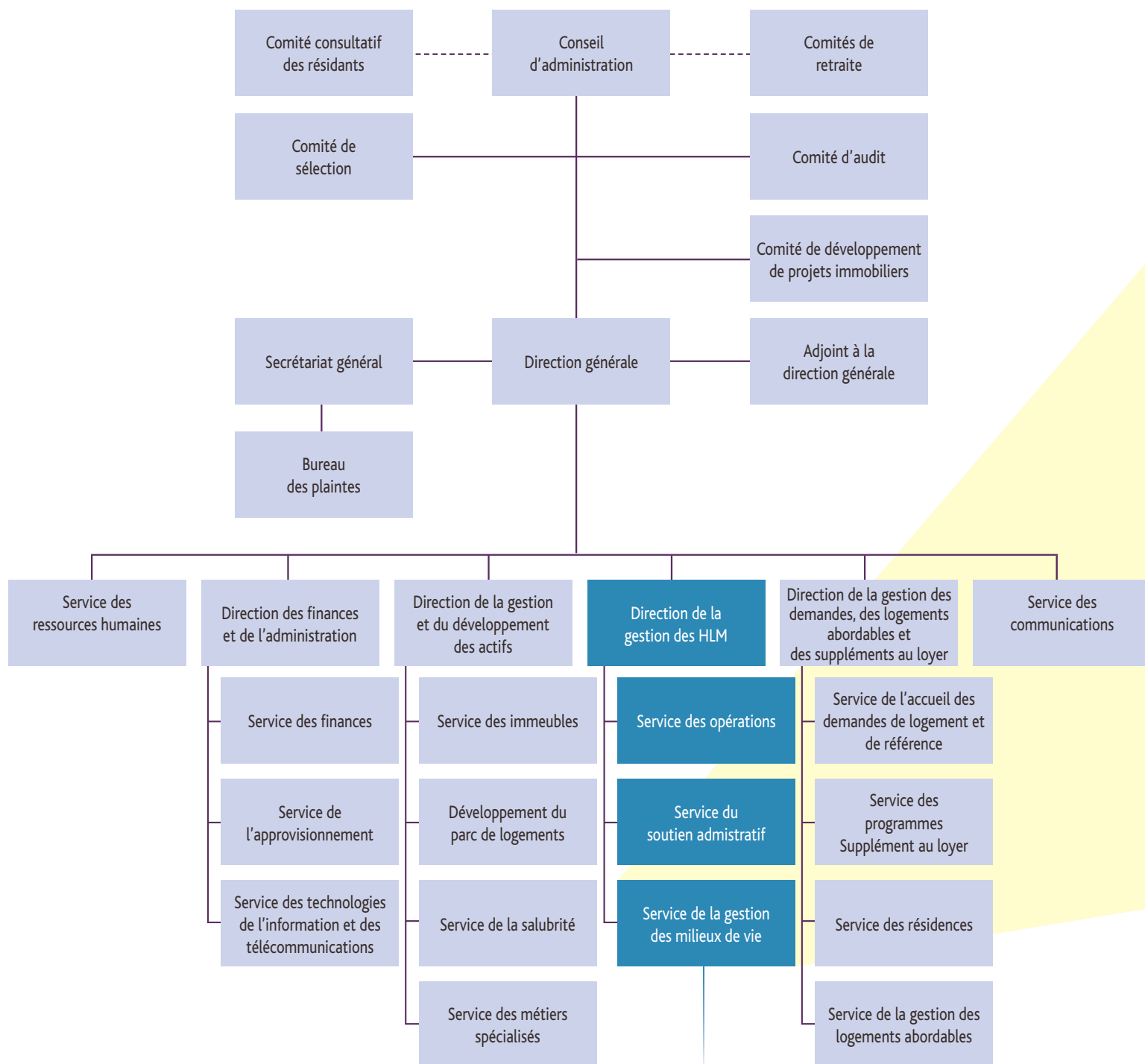
2019 – Le 50^e anniversaire

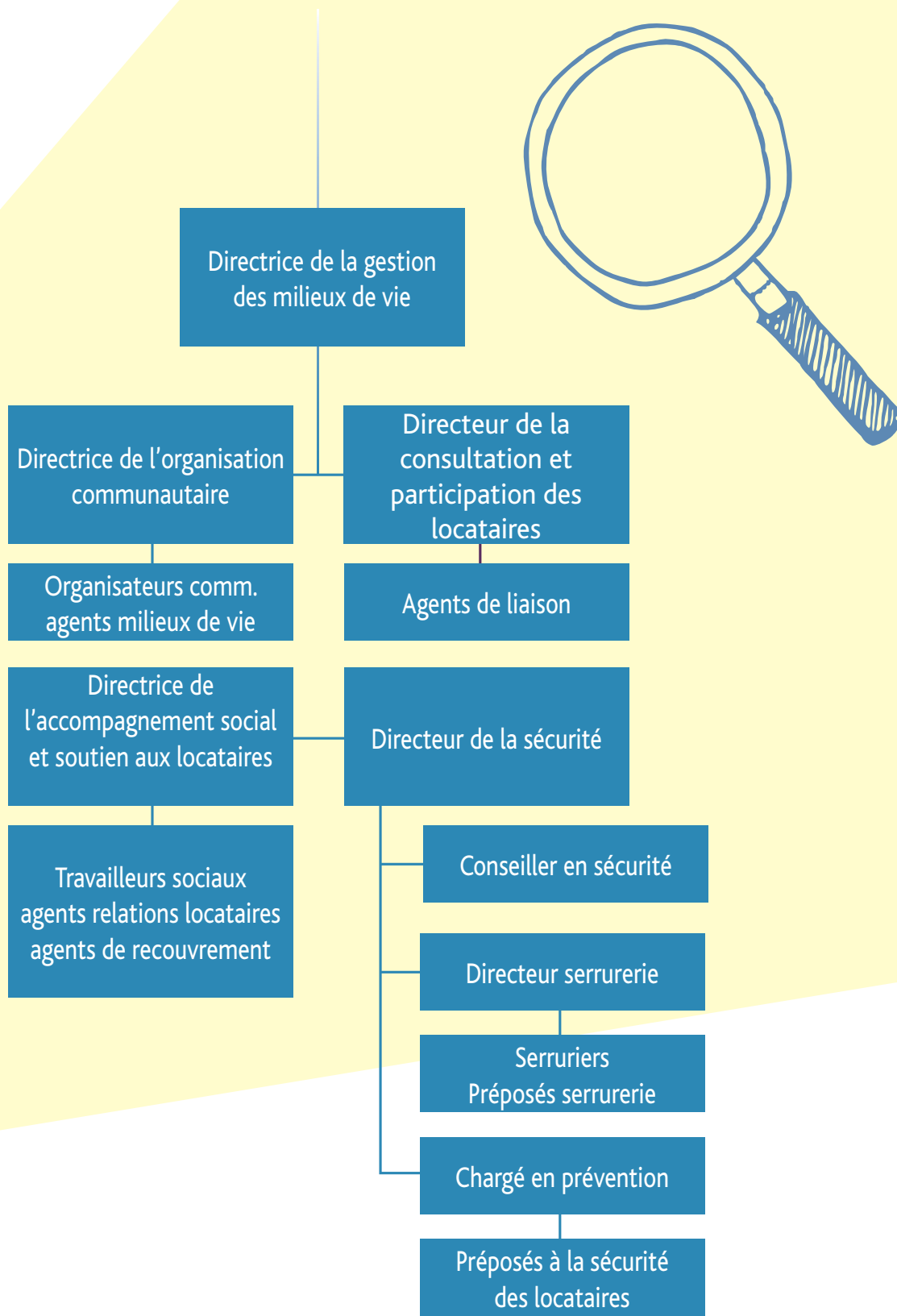
L'OMHM célèbre le 50^e anniversaire de sa création.



I.2

ORGANIGRAMME DE L'OMHM





1.3 EMPLOYÉS DE L'OMHM : QUI FAIT QUOI...

DIRECTION DE LA GESTION DES MILIEUX DE VIE HLM

Elle regroupe les équipes de :

- l'organisation communautaire (projets de milieu, partenariats avec des réseaux externes, soutien aux associations, etc.);
- la consultation et la participation des locataires (consultation et accompagnement lors des travaux majeurs);
- l'accompagnement social et le soutien aux locataires (travail social, relations avec les locataires, recouvrement du loyer);
- la sécurité (patrouilles de sécurité, serrurerie, actions intégrées en prévention, sécurité incendie, etc.).

SERVICE DES OPÉRATIONS

Il assure l'entretien et les réparations du parc de logements HLM.

- ➡ **Directeur de la salubrité :**
supervise toutes les activités liées à la salubrité des logements et des bâtiments (extermination de la vermine).
- ➡ **Directeur d'habitations (DH) :**
supervise toutes les activités d'entretien et de réparations mineures ainsi que la remise en état des logements avant sa location. Il est aussi le premier intervenant lors de sinistres majeurs.

➡ **Agent de location - milieux de vie (ALMV) :** loue les logements de l'OMHM aux nouveaux locataires; fait visiter les logements et signer le premier bail; offre un accueil personnalisé et applique le règlement d'immeuble concernant l'intérieur du logement.

➡ **Agent de location - gestion des baux (AL-GB) :** s'occupe du bail du locataire une fois qu'il est signé pour une première fois; voit à la reconduction du bail, au calcul du loyer annuel, aux demandes de modifications ou de réduction de loyer ainsi qu'à la résiliation du bail.

➡ **Préposé à l'entretien et aux réparations (PER) :**
assure l'entretien régulier et quelques petites réparations des habitations auxquelles il est affecté.

➡ **Préposé à la sécurité des locataires (PS) :**

Il est un employé de l'OMHM, il bénéficie d'un logement de fonction dans certaines tours d'habitations, mais il n'est pas locataire au même titre que les autres; effectue deux tournées quotidiennes des espaces communs en dehors des heures d'ouverture des bureaux; n'est pas membre de l'association des locataires. Ce poste a été aboli en 2019. Quand le PS quitte, il ne sera pas remplacé.

② → **Agent de relations avec les locataires (ARL) :** intervient auprès des locataires de l'OMHM suite à des plaintes pour des problèmes de comportements, d'encombrements et, en général, du non respect des règlements d'immeuble. Il travaille en relation avec d'autres intervenants internes et externes. Il est le représentant pour le Tribunal administratif du logement (TAL anciennement la Régie du logement).

② → **Organisateur communautaire (OC-OMHM) :** appuie la création d'associations de locataires; soutient les associations existantes et favorise le développement de projets communautaires dans les HLM en collaboration avec les groupes du quartier; travaille de concert avec de tous les services de l'OMHM. C'est la personne ressource pour l'IM.

② → **Travailleur social (TS) :** intervient auprès des locataires présentant des problèmes biopsychosociaux (perte d'autonomie, santé mentale, insalubrité, en situation d'éviction...); évalue les besoins et dirige des locataires vers les ressources institutionnelles et communautaires fait des accompagnements lors des évictions. Les demandes d'intervention lui sont transmises par des intervenants internes (OMHM) et externes (organismes communautaires - intervention de milieu).

② → **Agent d'intervention à la salubrité (A/S) :** intervient auprès des locataires dont les logements sont infestés ou en état d'encombrement;

s'assure, en collaboration avec différents intervenants internes et externes, de la collaboration du locataire afin de préparer le logement en vue des traitements à venir.

② → **Agent de liaison (travaux majeurs) :** intervient auprès des locataires en organisant, entre autres, des rencontres de consultation sur de gros travaux de rénovation à venir afin de les informer et de les rassurer sur le processus.

② → **Centre d'appels (514 872-6646) :** porte d'entrée de l'OMHM; reçoit les appels des locataires et de certains intervenants; analyse les demandes (réparation, salubrité, sécurité, urgence); crée les bons de travail et les achemine aux employés concernés. Les demandes de services peuvent être acheminées de 7 h à 23 h.

② → **Centre de coordination de la Sécurité (CCS) (514 872-6646) :** numéro du centre d'appels; répond aux besoins des locataires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année; assure la gestion des systèmes de sécurité, de vidéosurveillance et d'accès contrôlé et des patrouilleurs.

Le rôle des patrouilleurs qui opèrent le soir et la nuit, est de surveiller les installations de l'OMHM. Les patrouilles se font en automobile ou à pied. Ce service de sécurité ne remplace pas le 9-1-1 pour les interventions urgentes et rapides.

Visitez le site web de l'OMHM pour trouver plusieurs informations : omhm.qc.ca

2 L'INTERVENTION DE MILIEU

2.1 QU'EST-CE QUE L'INTERVENTION DE MILIEU

EN QUOI L'INTERVENTION DE MILIEU EST-ELLE DIFFÉRENTE D'UNE SIMPLE INTERVENTION?

L'intervention de milieu (IM) se définit comme un mode d'intervention et une approche auprès de populations vulnérables, hors des services institutionnels ou communautaires, donc directement dans leur milieu « naturel ».

L'IM est un processus souvent informel qui permet d'apprendre à connaître le milieu en tissant des liens de confiance avec les locataires et en se mettant à l'écoute de leur réalité telle qu'ils la vivent et la décrivent, notamment par le démarchage et le dépistage.

Il offre aux résidents fragilisés un soutien et un accompagnement dans des démarches et des activités visant une réappropriation du pouvoir sur leur

vie (*Truchon, 2011*). Par ces activités, on tente de développer le sens du groupe et de la vie collective, dans le milieu de vie et en lien avec le quartier environnant. Ce milieu de vie peut aussi constituer, pour les résidents, une amélioration de leurs conditions de vie, un tremplin et une ouverture sur des ressources et des réseaux nouveaux.

Il faut garder en tête que ce n'est pas parce que les HLM sont gérés par le gouvernement que ce sont des espaces publics ouverts à tous. Ce sont des espaces réservés aux locataires qui habitent l'immeuble. Donc, quand vous travaillez dans un HLM, vous êtes « chez » quelqu'un, dans son intimité, et vous avez le privilège de partager cette intimité avec lui.

Toutefois, certaines activités peuvent être ouvertes à d'autres personnes, selon ce qui a été convenu avec l'association des locataires, s'il y en a une, ou avec les locataires qui fréquentent les activités régulièrement.

D'AUTRES APPROCHES PRIVILÉGIÉES PAR L'OMHM ET PAR LA PRATIQUE DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Une approche est une perspective pour comprendre la réalité et une façon de faire qui incarne les valeurs. Les approches mises de l'avant par l'OMHM sont l'autonomisation, l'intervention de milieu et l'éducation populaire. Elles peuvent orienter le travail des intervenants sociaux et des organisateurs communautaires, malgré leurs domaines d'intervention différents, mais complémentaires.

L'AUTONOMISATION

L'approche d'autonomisation valorise la place des locataires pour en faire des citoyens qui sont conscients de leurs droits, de leurs responsabilités et de la possibilité de contribuer à l'amélioration de leur milieu de vie en collaboration avec les employés de l'OMHM et les partenaires.



L'autonomisation est à la fois un résultat visé et un processus.

Comme **résultat**, on peut le définir comme « le pouvoir d'agir », « l'appropriation du pouvoir ». L'exercice de ce pouvoir se décline toujours en trois étapes : « choisir, décider et agir » sur sa destinée, sur son milieu de vie et sur son quartier.

Comme **processus**, l'autonomisation part du principe que les personnes, les organisations et les communautés ont des forces et des capacités qui peuvent se mettre en action (se mobiliser) et se développer au profit des personnes et des communautés.

Les activités communautaires visent donc à favoriser le passage du *JE* au *NOUS* au *ENSEMBLE*, en passant par une relation d'aide individuelle, d'entraide et d'action collective sur son milieu de vie. (Panet-Raymond, 2001)

L'ÉDUCATION POPULAIRE

L'éducation populaire c'est l'ensemble des démarches d'apprentissage et de réflexion critique par lesquelles des citoyens et citoyennes mènent collectivement des actions qui amènent une prise de conscience individuelle et collective au sujet de leurs conditions de vie ou de travail et qui visent, à court ou à long terme, une transformation sociale, économique, culturelle et politique de leur milieu. (Site du MEPACQ)



LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES EN HLM : UN ACTEUR CLÉ DU MILIEU

La Loi sur la Société d'habitation du Québec (SHQ) et la directive de la SHQ sur la participation des locataires dictent les conditions de création et de fonctionnement d'une association de locataires. La directive reconnaît le caractère autonome des associations de locataires, ce qui en fait des organismes à part entière au sens de la Loi sur les compagnies. Elles peuvent donc décider librement de leur mode d'organisation ainsi que des objectifs qu'elles veulent poursuivre.

Les associations ont une place fondamentale dans les instances de participation des locataires au sein de l'OMHM. Elles sont regroupées au Comité consultatif de résidents (CCR), qui est consulté par le conseil d'administration de l'OMHM sur les questions qui touchent les services directs aux locataires.

Tous les locataires qui habitent un HLM deviennent automatiquement membres de leur association, s'il y en a une. Comme dans tout OBNL, les membres se réunissent en assemblée générale pour élire leurs représentants, qui deviennent les interlocuteurs de l'OMHM dans plusieurs aspects qui touchent les milieux de vie. Les associations ont souvent des objectifs de défense de droits et d'animation du milieu.

Les associations sont des partenaires incontournables dans votre travail d'IM et une bonne entente avec le conseil d'administration facilitera votre intégration dans le milieu.

Certaines sont très autonomes et d'autres moins. Un bon moyen de vous rapprocher du milieu est d'offrir votre aide, par exemple pour concevoir des affiches, imprimer des documents, remplir des formulaires ou trouver de l'information sur internet. Ne manquez pas cette occasion!

LES PROJETS DE « CATÉGORIE C » : UN LEVIER D'INSERTION SOCIALE

Vous avez peut-être entendu parler de ces projets, il est même possible que vous en retrouviez dans votre nouvelle habitation.

Depuis près de 20 ans, l'OMHM, le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires ont initié ces pratiques intersectorielles afin de répondre aux besoins d'une clientèle commune très fragilisée.



Concrètement, il y a quelques logements dans un HLM qui sont mis à la disposition d'un organisme, publique ou communautaire, qui est responsable de sélectionner les occupants pour les logements à sa propre clientèle (ex. adultes avec une déficience intellectuelle). Il assure une supervision sur place (de quelques jours par mois ou 24h/24h) pour permettre à la personne d'accomplir toutes les tâches nécessaires pour se maintenir en logement. Bien sûr, les locataires doivent répondre aux critères d'admissibilité d'un logement social de la SHQ. Le locataire signe son bail avec l'OMHM, il est donc un locataire à part entière, mais avec des besoins et des services particuliers.

Si vous êtes intéressé à en apprendre davantage sur ce type de logement, n'hésitez pas à contacter l'organisatrice communautaire pour recevoir de la documentation complémentaire.

LE COMITÉ DE SUIVI

De manière générale, le comité est responsable du suivi de l'entente de partenariat du Soutien communautaire

en logement social (SCLS). Il est responsable de proposer des mesures correctrices, s'il y a lieu, pour l'atteinte des résultats escomptés. Il est alimenté dans son rôle par les rapports périodiques de l'intervenant de milieu. Le comité se réunit au moins une fois tous les trois mois. Il s'assure également du respect des orientations de l'intervention dans les milieux en lien avec le cadre de référence (voir annexe 1) en soutien communautaire.

Le comité de suivi est composé d'un représentant de l'OMHM, d'un représentant du CIUSSS et des intervenants de milieu. À ce groupe de base s'adjoindront d'autres partenaires qui pourront être en soutien à l'intervention de milieu selon les défis en enjeux de l'heure (p. ex. salubrité, cohabitation, sécurité). L'intervenant de milieu y présente son rapport mensuel ou trimestriel.

C'est un lieu privilégié pour échanger sur les défis terrain vécus par l'intervenant de milieu (IM) et pour travailler collectivement à la recherche de solutions.



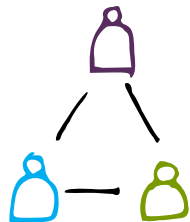
2.2

LA LIGNE DU TEMPS DES TROIS PREMIERS MOIS D'UN(E) NOUVEL(LE) INTERVENANT(E)

1^{re} semaine

Connaître l'organisme et l'équipe; Se familiariser avec le poste.

- Faire la connaissance de l'organisme et de l'équipe de travail;
- Se familiariser avec les équipements de travail (ordinateur, téléphone, clés, courriel, fournitures, etc.);
- Lire les documents demandés (l'entente de votre organisme avec l'OMHM, etc.);
- Comprendre les approches d'intervention, les rôles et les tâches d'un(e) intervenant(e).



1^{ER} MOIS

4^e et 5^e semaine

Planifier et s'outiller pour entrer en contact avec les locataires, pour organiser des activités en HLM et pour répondre aux demandes des locataires.

- Planifier un porte-à-porte (date, annonce, dépliants, etc.);
- Préparer un sondage sur les intérêts des locataires (au besoin);
- Planifier des cafés-rencontres (date, affiche, etc.);
- Prendre en charge les activités déjà implantées par l'intervenant(e) de milieu précédent(e);
- Créer le matériel pour toutes les activités prévues;
- Préparer une liste des ressources;
- Préparer ou créer le matériel pour distribuer ou collecter des informations lorsque vous êtes sur le terrain (listes, cahiers, dépliants, etc.).

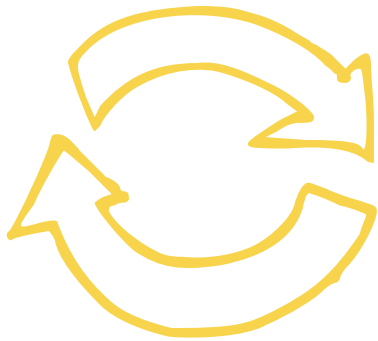
2^E MOIS

2^e et 3^e semaine

S'intégrer à l'équipe et s'y impliquer; Faire la connaissance du milieu et des partenaires; Approfondir ses connaissances sur les tâches du poste.

- Demander la liste des partenaires clés et entrer en contact avec eux;
- Rencontrer l'OC de l'OMHM (demander les clés des habitations, poser des questions afin de clarifier vos rôles, vos tâches, votre mandat);
- Visiter les habitations visées; Rencontrer l'association des locataires avec l'OC (ou avec un accompagnateur de l'organisme);
- Participer aux rencontres; S'impliquer dans les activités de l'organisme, du milieu et dans les autres événements du quartier;
- Poursuivre la lecture des documents et échanger avec votre équipe, votre accompagnateur ou votre superviseur afin de bien clarifier les tâches, les attentes sur votre travail, vos responsabilités, les principaux obstacles au quotidien, les principales interrelations (internes/externes), etc.;
- Visionner des vidéos; Accompagner les intervenant(e)s expérimenté(e)s de l'organisme lors de leurs interventions;
- Établir un lien avec le comité de suivi et avec les intervenant(e)s des autres organismes.





2^E MOIS

6^e, 7^e, 8^e, 9^e et 10^e semaine

Mise en pratique.

- Entrer en contact avec les locataires : porte-à-porte, travail de corridor, participer aux activités dans l'habitation (s'il y a lieu);
- Organiser des activités collectives;
- Faire des interventions individuelles (écouter, déterminer les besoins, intervenir, diriger vers des ressources, etc.);
- Dresser la liste des locataires, la liste des suivis, rédiger les rapports, etc.;
- Participer aux rencontres des intervenant(e)s et aux autres activités en lien avec le travail de milieu.

3^E MOIS

11^e semaine

Rétrospective sur les apprentissages et les pratiques.

- Continuer la pratique;
- Faire un retour sur les interventions réalisées;
- Discuter, échanger avec l'équipe, le comité de suivi et les partenaires afin de bien accomplir vos tâches;
- Faire un bilan de la période d'intégration avec votre superviseur (réussites, avantages, difficultés, suggestions, etc.);
- Préparer les rapports pour le comité de suivi.

12^e semaine

Amélioration continue de façon autonome.

- S'améliorer et s'adapter au travail de façon continue;
- Continuer les interventions de façon autonome;
- Élargir les ressources et solidifier la relation avec des partenaires.



Ceci est une ligne du temps fondamentale. Le travail de milieu requiert des spécialités en certaines périodes de l'année (comme pour des sorties en été, des cliniques de vaccination à l'automne, des cliniques d'impôt en hiver). Il faudra un an pour vous familiariser avec ce cycle d'activités.

2.3 ENTRER EN CONTACT AVEC LE MILIEU

A. POUR ENTRER EN CONTACT AVEC L'ASSOCIATION DES LOCATAIRES (ET LE COMITÉ DES LOCATAIRES)

Coordonnez avec l'OC de l'OMHM une rencontre avec le comité des locataires de l'habitation pour vous présenter. Lors de la rencontre avec l'association des locataires, notez le nom et les coordonnées de chaque membre de l'association.

B. POUR ENTRER EN CONTACT AVEC LES LOCATAIRES

L'OMHM ne fournit pas de listes des locataires. Vous devrez donc, au fil du temps et par les conversations, créer votre propre liste et y noter les informations importantes pour chaque locataire, comme son numéro de téléphone, le numéro de son appartement, son âge, sa ou ses langues parlées, son pays d'origine, sa situation familiale et son état de santé.

I. FAIRE DU PORTE-À-PORTE

Il est fortement recommandé de faire du porte-à-porte dès votre entrée en poste. Vous pourrez ainsi établir un premier contact avec les résidents, particulièrement les personnes les plus vulnérables ainsi que celles qui ne sortent pas ou qui ne participent pas aux activités collectives. Vous pourrez aussi dresser un portrait de l'habitation.

Par la suite, vous pourrez catégoriser vos visites pour différentes approches, comme une visite de prévention ou de maintien du lien créé.

Matériel à préparer : votre badge d'identification d'employé, votre dépliant professionnel, une affiche avec votre photo et les informations pertinentes : votre nom, l'objectif de la visite, l'heure, le jour, la durée de la visite (afin d'aviser les locataires de votre visite).

Quoi faire :

- ✓ Apposer l'affiche sur la porte des appartements ciblés quelques jours avant la visite prévue.
- ✓ Inviter un membre du comité à vous accompagner, si possible (seulement s'il a une bonne relation avec le locataire ciblé).
- ✓ Écouter la personne; Observer son environnement (l'intérieur de son appartement) afin de proposer une intervention adéquate.
- ✓ Lui laisser votre dépliant professionnel.
- ✓ Prendre des notes.

C'est normal de faire face à un refus lors des visites porte-à-porte. Vous pourrez vous reprendre une autre fois.

Quoi NE PAS faire :

- ✓ Forcer la personne à donner ses renseignements personnels.
- ✓ Rentrer dans l'appartement, surtout si vous êtes seul(e).
- ✓ Étirer le temps avec de trop longs discours.

(Ces étapes ne s'appliquent pas si vous devez rencontrer un locataire à la suite du signalement d'une situation problématique ou pour un suivi.)

2. ORGANISER DES CAFÉS-RENCONTRES

C'est une autre occasion de rencontrer les résidents et de créer des liens avec eux.

Matériel à préparer : l'affiche de l'activité (qui sera posée à l'entrée de l'habitation et à la porte de chaque appartement), une feuille de présence, votre dépliant professionnel, une collation (fruits, biscuits, café), tout autre matériel pour l'activité.

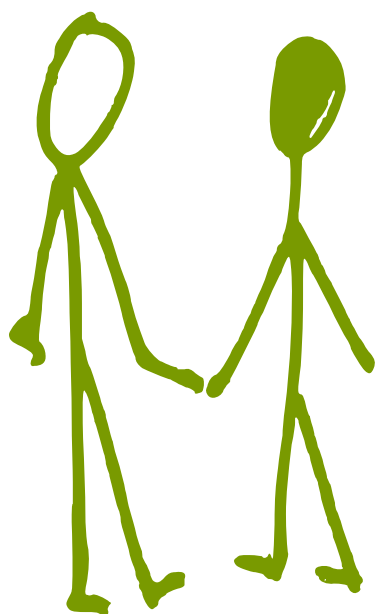
Quoi faire pendant l'activité :

- ✓ Demander aux participants d'écrire sur la feuille de présence leur nom, leur numéro d'appartement, etc.
- ✓ Approcher les participants et vous présenter.
- ✓ Selon l'activité, vous pourrez être animatrice(eur) ou organisatrice(eur).

Suggestions : faire un sondage pour connaître les activités qui intéressent les locataires; inviter votre superviseur ou l'OC à assister à l'activité.

La durée approximative de chaque activité est de 60 à 90 minutes (sauf la cuisine). Une collation santé permettra de garder les participants plus longtemps dans la salle communautaire.

(Ces étapes ne s'appliquent pas si vous devez rencontrer un locataire à la suite du signalement d'une situation problématique ou pour un suivi.)



3. ORGANISER DES ACTIVITÉS COLLECTIVES

Selon les résultats du sondage, vous pourrez organiser des activités collectives (bingo, Viactive, bricolage, café-rencontre thématique, cuisine collective, atelier thématique avec les partenaires, etc.).

Matériel à préparer : l'affiche de l'activité, le matériel nécessaire à l'activité, une collation, une feuille de présence.

Quoi faire pendant l'activité :

- ✓ Demander aux participants d'écrire sur la feuille de présence leur nom, leur numéro d'appartement, etc.
- ✓ Selon l'activité, vous pourrez être animatrice(eur) ou organisatrice(eur).
- ✓ La durée approximative de chaque activité est de 60 à 90 minutes (sauf la cuisine). Une collation santé permettra de garder les participants plus longtemps dans la salle communautaire.

4. FAIRE DU TRAVAIL DE CORRIDOR

Promenez-vous dans les corridors du HLM ou assoyez-vous à l'entrée ou à la salle communautaire afin de rencontrer par hasard des locataires. Vous pourrez ainsi les approcher individuellement, vous faire connaître d'eux et développer un lien de confiance plus rapidement.

Quand faire ce travail : quand votre horaire vous le permet.

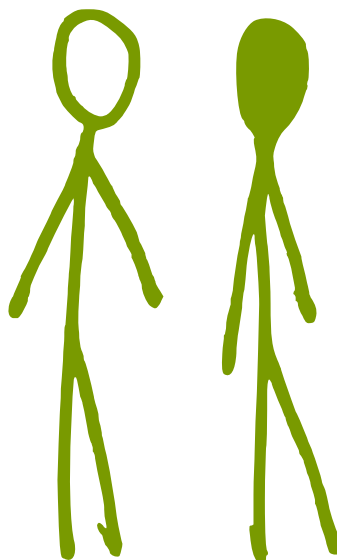
Matériel à préparer : votre badge d'identification d'employé, votre dépliant professionnel, les informations à transmettre aux locataires (comme les activités courantes).

5. ORGANISER DES SESSIONS D'INFORMATION

Matériel à préparer : votre badge d'identification employé, votre dépliant professionnel, les carnets communautaires du quartier, le dépliant de votre organisme, l'affiche pour cette activité, une lettre d'invitation des partenaires, etc.

Quoi faire :

- ✓ Inviter des partenaires.
- ✓ Apposer l'affiche à l'entrée de l'habitation et sur la porte de chaque appartement (au besoin).
- ✓ Déterminer les éléments pour l'organisation de l'activité (endroit, table, collation, ateliers ou jeux pendant l'activité, etc.) pour que l'activité soit visible, utile et intéressante.
- ✓ Être présente, inviter les résidents à vous rencontrer, etc.

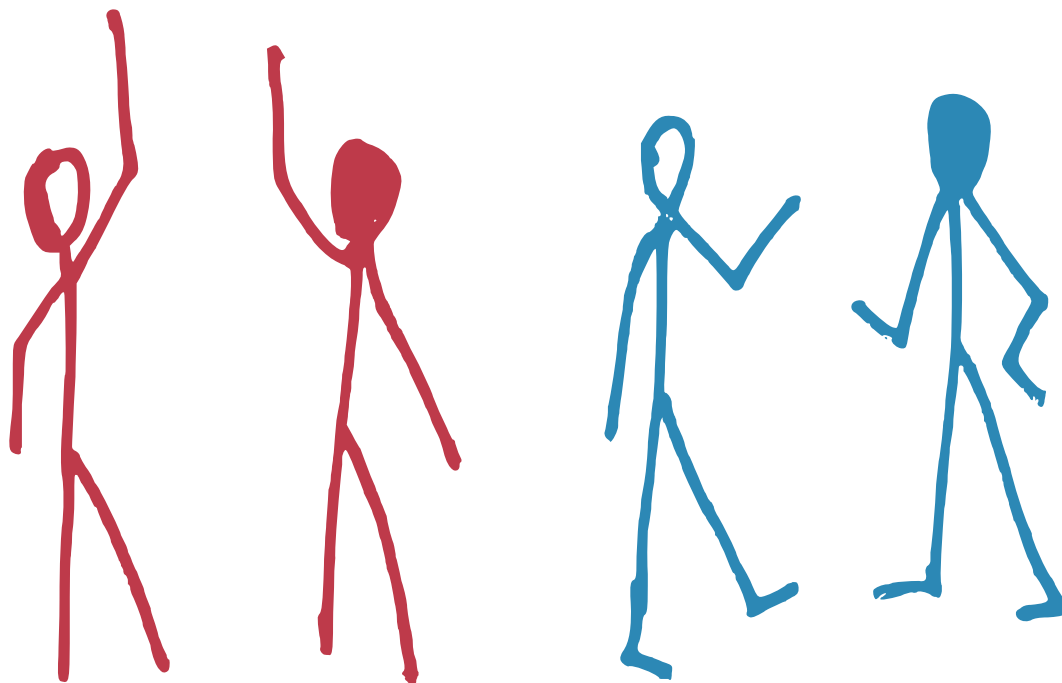


6. PARTICIPER (OU OFFRIR VOTRE AIDE) AUX ACTIVITÉS COLLECTIVES ORGANISÉES PAR L'ASSOCIATION DES LOCATAIRES OU DES ORGANISMES INTERVENANT DANS L'HABITATION

Participez aux activités collectives organisées par le comité des locataires de l'habitation (occasions spéciales comme Noël, la fête des Mères, Pâques, la fête nationale, la fête du Canada). Ces activités attirent un grand nombre de locataires que vous pourrez approcher.

7. ACCUEIL DES NOUVEAUX LOCATAIRES

Chaque mois, l'OC de l'OMHM vous fournit le numéro des appartements qui accueilleront les nouveaux locataires des HLM ciblés. Rencontrez chacun d'eux le plus tôt possible pour leur faire connaître leur milieu de vie, les aider à bien s'installer dans leur nouveau logement et les encourager à participer aux activités de groupe. Vous pouvez les accueillir avec le comité des locataires, si possible.



2.4 LA COMMUNAUTÉ DU QUARTIER



Parfois isolés ou marginalisés, les HLM et ses résidents sont pourtant des membres actifs dans leur communauté. Pour pouvoir prendre part à sa communauté, il faut d'abord la connaître et la comprendre! Vous aiderez à établir des ponts entre les résidents et les ressources, les services et les activités du quartier avoisinant.

Si vous ne connaissez pas le quartier où vous travaillez, il y a des instances de concertation et des personnes clés dans ce milieu, notamment l'OC de l'OMHM, qui pourront vous aider à faire vos premiers pas.

➡ **Les « OC du CIUSSS » :** leur mandat est de soutenir les actions communautaires d'un quartier et de faciliter les liens avec les autres services du CIUSSS. Un peu comme les OC de l'OMHM le font avec les autres services de l'OMHM. Les OC du CIUSSS sont des alliés importants, car ils participeront au Comité de Suivi de l'Intervention de milieu et sont une très bonne source d'information.

➡ **Les « Tables de concertation » :** regroupent tous les acteurs du milieu communautaire et, parfois, institutionnel d'un secteur. Elles se rencontrent régulièrement pour discuter et faire avancer des enjeux locaux, ou même nationaux, qui ont un impact sur la population du quartier, notamment sur les plus vulnérables. Dépendamment de votre emploi du temps, vous pourriez y participer. C'est tout à votre avantage d'y aller au moins une fois pour vous présenter, expliquer votre rôle et faire connaissance des autres intervenants.



⇒ **Les policiers « sociocommunautaires »** : créent des ponts entre le SPVM et les différentes communautés. Ils relèvent du Poste du quartier. Ils pourront vous guider et même donner un appui terrain dans certaines interventions plus complexes ou faire la sensibilisation sur les enjeux de sécurité.

⇒ **L'Écoquartier** : souvent présent dans les HLM. C'est un programme de la Ville de Montréal qui est porté par un organisme local et qui a un mandat de sensibilisation à la gestion de matières résiduelles, ainsi qu'à la promotion de l'agriculture urbaine et le verdissement.

Il y a beaucoup d'autres ressources intéressantes à découvrir. Il faut se donner le temps de le faire et rappelez-vous que chaque quartier a sa spécificité, ses façons de fonctionner parfois implicites. C'est donc dans les relations interpersonnelles qu'on exploite toute la richesse d'une communauté pour le bénéfice des résidents en HLM. Bonne découverte!



2.5

PROMOTION AUPRÈS DES RÉSIDENTS ET CONSEILS D'AMI

Afin de tenir les locataires informés des activités à venir ou de journées spéciales, vous devrez établir une stratégie de communication et de promotion. Plusieurs HLM sont munis de tableaux d'affichage, de babillards à l'entrée et sur les étages. Certains ont un écran géré par le Service des communications de l'OMHM, mais accessible aux intervenants de milieu. Informez-vous auprès de l'OC sur les meilleures façons de faire pour ne pas nuire au travail du préposé à l'entretien et pour optimiser la visibilité de l'affichage.

CAPSULES « CONSEILS D'AMI »

Pour recueillir des données pour votre rapport de la fin d'année, il est conseillé de les noter, de les enregistrer et de les organiser dès le début. Vous pouvez réaliser, par exemple, les bilans mensuels d'activités, de rencontres et d'interventions individuelles.

Lorsque vous avez des questions, vous pouvez les poser à votre supérieur, à l'OC-OMHM ou à vos collègues.

Pour enrichir vos connaissances et vos expériences sur le travail de milieu, vous pouvez participer aux rencontres des comités existants pour les intervenants.

Pour rendre votre travail plus facile et efficace, il est conseillé d'entretenir une bonne relation avec l'OC-OMHM, l'AL, le PRL, le TS, le PS et le PER des habitations que vous visitez. Demandez à l'OC-OMHM de vous présenter ces personnes.

Il ne faut jamais rendre de « petits services » ni donner votre numéro de cellulaire personnel aux locataires.

Lors de conflits entre un locataire et l'OMHM ou entre des locataires, vous devez toujours valider les informations avant d'agir.

Devant un problème d'insectes ou d'insalubrité, vous pouvez trouver des moyens de vous protéger notamment sur le site Web de l'OMHM ou auprès de l'OC-OMHM. Vous pouvez aussi apporter des sacs en plastique pour y mettre votre équipement ou éviter d'entrer dans les logements infectés.

2.6 DES OUTILS UTILES

Pour vous aider dans votre travail, vous devrez créer plusieurs outils que vous utiliserez selon les spécificités de votre milieu. Vous en trouverez quelques-uns dans les pages suivantes. Ce sont des exemples, des modèles que vous pourrez adapter à votre milieu.

2.6.1 Fiche d'identification

Vous devrez vous identifier auprès des locataires. Pour cela, créer un dépliant ou une carte professionnelle que vous pourrez remettre aux locataires. Voici un exemple de dépliant.



CENTRE DES AÎNÉS
CÔTE-DES-NEIGES



Mon nom est **Mong Hieu Nguyen**,
intervenante de milieu du
Centre des Aînés Côte-des-Neiges.

Je viens à Place Lucy pour:

- Vous **offrir** des activités collectives dans votre milieu de vie.
- Vous **offrir** une écoute attentive.
 - vous informer et vous diriger vers les ressources, selon vos besoins;
 - vous guider et vous accompagner dans vos démarches;
 - appuyer votre comité des locataires.

Tous ces services sont
gratuits, courtois et confidentiels.

Venez me voir chaque
jeudi après-midi dans votre
salle communautaire !



Ou m'appellez au
514 344-1210 poste 205





CENTRE DES AÎNÉS
CÔTE-DES-NEIGES



My name is **Mong Hieu Nguyen**,
community worker at
Côte-des-Neiges Senior Center.

I come to Lucy Place to:

- **Offer** you collective activities at your place.
- **Listen** to you.
 - Inform and refer you to organizations and services that you need.
 - Advice and support your own initiatives.
 - Support your tenant committee.

All of these services are **free,**
courteous and confidential.

Come meet me every thursday afternoon
at your community room



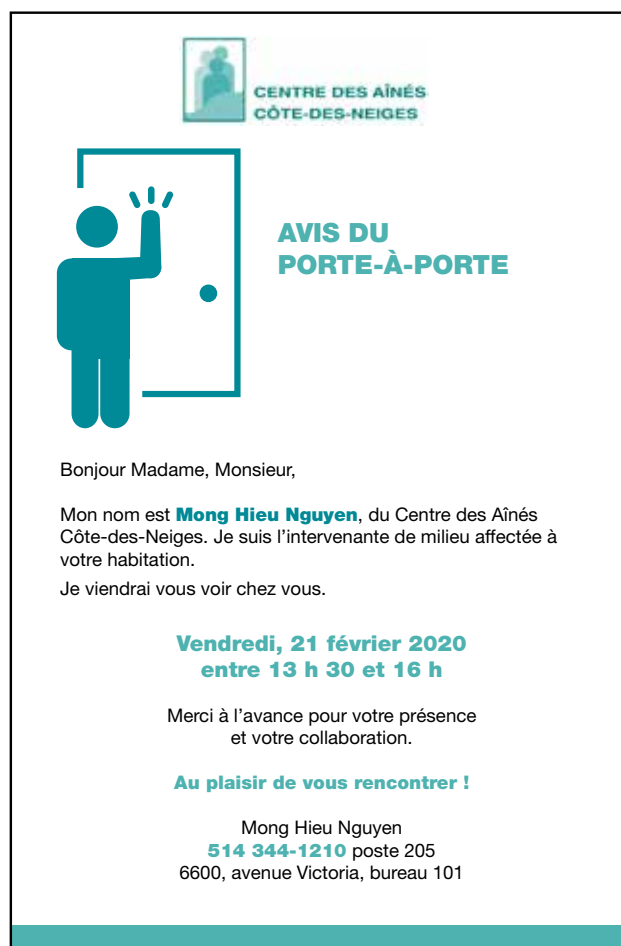
Or call me at
514-344-1210 ext. 205
6600, avenue Victoria, Suite 101



2.6 DES OUTILS UTILES (SUITE)

2.6.2 Avis porte-à-porte

Le porte-à-porte est un excellent moyen d'entrer en contact avec les locataires. Il est important de les aviser du moment où cela sera fait. Voici un exemple.



2.6 DES OUTILS UTILES (SUITE)

2.6.3 Liste des locataires

Afin de bien connaître les locataires et de tenir vos statistiques à jour, vous devrez vous faire une liste des locataires. L'OMHM ne pourra pas vous fournir une telle liste afin de respecter les règles de confidentialité en vigueur. Voici un exemple de liste.

 CENTRE DES AÎNÉS CÔTE-DES-NEIGES LISTE DES RÉSIDENTS DES HABITATIONS LAROSE Nombre de logements : 66					
App.	Nom coordonnées	Âge origine	Langues	Intérêts	Particularités
101 102					
103	Mme Nguyen 438 654-2345	85 ans vietnam	Peu français	Activités collectives parler	- Habite ici depuis 25 ans - Est très active - Parle très peu français - Pas d'enfants ni famille, mais a une amie proche (Mme Tang Ngo 514 763-8976) - Reçoit de l'aide pour le ménage de Coupe de balai
112	M. Untel	70 ans	Français anglais	Repas	- Locataire depuis mars 2021 - S'assoit souvent à l'entrée de l'habitation - Est handicapé, mais reçoit l'aide du CLSC et de sa famille (sa sœur et son frère) - A l'air fermé; ne veut pas me donner son numéro de téléphone - Fume beaucoup - Reçoit beaucoup d'amis dans son appartement
114	Vide depuis mai 2021				

2.6 DES OUTILS UTILES (SUITE)

2.6.4 Nouveau locataire

L'OMHM vous avisera de la venue d'un nouveau locataire. Ainsi, vous pourrez vous présenter et l'accueillir. Voici un exemple d'une fiche de nouveaux locataires

 LISTE DES NOUVEAUX LOCATAIRES Avril 2021 à mars 2022			
Mois	HLM ABC	HLM LAROSE	HLM BEAU SOLEIL
Avril	App. : 105 M. Noël, 514 123-4567; Renseignements : Parle l'anglais et le français Environ 85 ans Dit être emménagé le 13 juin Ses enfants l'aident; a de la difficulté à communiquer par téléphone Besoins : aide pour le ménage Première rencontre : 16 juin Suivi : le revoir le 14 juin 14h, pour l'aider à contacter Coupe de balai pour le ménage	Aucun	Aucun
Mai		App. : 301 Renseignements : Besoins : Premières rencontre : Suivi :	Aucun
Juin			App. : Renseignements : Besoins : Premières rencontre : Suivi :

2.6 DES OUTILS UTILES (SUITE)

2.6.5 Bilan des activités collectives

Vous devrez tenir à jour un bilan des activités collectives afin de pouvoir fournir, le temps venu, les statistiques requises. Voici un exemple.

BILAN DES ACTIVITÉS COLLECTIVES EN HLM					
HLM Beau Soleil					
Période : avril à mars 2022					
Date	Nom de l'activité	Nombre de participants	Responsable	Animation (organisme)	Autres infos
Avril					
6	Cuisine partage	8	IM	IM	
8	Bingo	7	Comité	Mme Maria Lavoie (CLSC CDN)	
9	Atelier : le GO pour bouger	9	IM	IM	
Mai					
Juin					

2.6 DES OUTILS UTILES (SUITE)

2.6.6 Bilan des interventions individuelles

Vous devrez également tenir à jour un bilan de vos interventions individuelles pour assurer un suivi adéquat. Voici un exemple.

BILAN DES INTERVENTIONS INDIVIDUELLES 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022						
Date du début de la demandes	Nom No de téléphone	App.	Besoins	Interventions	En personne (P) Par téléphone (T)	Résultat/ suivi
15 avril	Mme Matha 514 321-4567	101	Aide pour le ménage	Dirigée vers Coupe de balai (ai donné le no de Coupe de balai; ai aidé à remplir le formulaire, a suivi sa demande)	P2 T3	Reçu le service à partir du 30 mai 2021
16 avril 30 avril 25 mai	M. Desjardins (sans téléphone)	302	- A besoin de parler (en dépression) - Cherche une clinique d'impôt gratuite - Problème voisinage (avec 402) : bruit et musique la nuit	- Rencontré pour l'écouter - Dirigé vers SIARI pour l'impôt - Écouté, donné des conseils (aviser les voisins, contacter l'OMHM si la situation ne change pas)	P1 P2 P2	À suivre

3 CONCLUSION

Nous l'avons vu, le travail d'intervention de milieu est un travail complexe et varié qui vise l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

L'intervenant de milieu doit établir des liens avec les locataires et gagner leur confiance. Il les soutient dans différentes facettes de leur quotidien. Il organise, en collaboration avec le comité des locataires, des activités de groupe favorisant la socialisation et le dynamisme des habitations où il œuvre. Il collabore à diverses activités mises sur pied par l'OMHM, la Santé publique, le CIUSSS, etc.

Ainsi, l'intervenant de milieu est une personne-ressource qui soutient les locataires dans leurs besoins.

Nous espérons que cette trousse vous aidera à atteindre vos objectifs professionnels.

Vous constaterez rapidement que vous ferez une différence. Soyez-en fier!

*Faites de l'humanité, de la bienfaisance, votre profession.
Faites-en un élément essentiel de votre vie. Rien ne pourra
autant enrichir votre esprit. Vous en retirerez un sentiment
de noblesse rare qui d'où ne peut germer que de l'amour
et de l'altruisme envers autrui.*

Martin Luther King

ANNEXE I

ENTENTE DE PARTENARIAT

ENTENTE DE PARTENARIAT

ENTRE : **L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL**, personne morale légalement constituée dont l'adresse est au 5800, rue Saint-Denis, local 502, Montréal (Québec) H2S 3L5, agissant et représenté aux présentes par **NATHALIE FORTIN**, directrice du Service de la gestion des milieux de vie,

ci-après appelé « **OMHM** »

ET : **NOM LÉGAL DU PARTENAIRE**, personne morale légalement constituée dont l'adresse est au **ADRESSE**, Montréal (Québec) **CODE POSTAL** agissant et représenté aux présentes par **NOM DE LA PERSONNE RESPONSABLE**, titre,

ci-après appelé
« **ACRONYME** »

1. PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT l'appel de projets pour le financement en soutien communautaire en logement social 2020-2021 du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL);

CONSIDÉRANT que l'OMHM a pour mission d'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;

CONSIDÉRANT que le partenariat avec les organismes communautaires est un élément incontournable de l'action communautaire en HLM qui favorise l'ancrage des actions dans les HLM et dans le quartier, en plus d'assurer un filet social pour les plus démunis;

CONSIDÉRANT qu'en raison de sa vision du développement social et de son historique de partenariat avec les organismes communautaires, l'OMHM a fait le choix de s'associer avec des organismes communautaires œuvrant en HLM pour le développement des projets de soutien communautaire en logement social (SCLS);

CONSIDÉRANT que, pour être admissibles au programme de SCLS, les organismes communautaires doivent avoir établi et signé un partenariat formel avec l'OMHM et que l'entente de partenariat signé ou une lettre de l'OMHM en faisant foi est jointe au projet de soutien communautaire déposé auprès du CCSMTL;

CONSIDÉRANT que **NOM DU PARTENAIRE** a accepté de participer à cet appel de projets en déposant un projet de soutien communautaire;

CONSIDÉRANT que le Service de la gestion des milieux de vie de l'OMHM a appuyé la demande de soutien financier de **NOM**

DU PARTENAIRE auprès du CCSMTL;

En conséquence, les parties conviennent de ce qui suit :

2. DÉFINITIONS

2.1. Le soutien communautaire couvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale¹, le soutien aux comités de locataires et aux autres comités ainsi qu'à l'organisation communautaire. En fait, la notion de soutien communautaire désigne : «... ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes », y compris la gestion du bail².

2.2. L'intervention de milieu est un mode d'intervention qui se pratique directement dans le milieu de vie des résidents. C'est un processus souvent informel qui permet d'apprendre à connaître le milieu en tissant des liens de confiance avec les résidents et en se mettant à l'écoute de leur réalité telle qu'ils la vivent et la décrivent, notamment par le démarchage et le dépistage (de type « travail de corridor »). L'intervention de milieu offre un accompagnement aux locataires dans la réalisation d'activités socioculturelles qui développent leurs habiletés, comme forme de participation et d'apprentissage, qui favorisent leur estime de soi et leur autonomie (empowerment). À travers 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.

3. OBJET DE L'ENTENTE

La présente entente de partenariat vise à définir l'engagement des parties et les mécanismes de suivi du projet de SCLS.

4. OBLIGATIONS DES PARTIES

4.1. **NOM DU PARTENAIRE** s'engage à :

Résumé du mandat à placer ici

Détails du mandat :

- Assurer, à raison de **Inscrire le nombre d'heures par semaine**, la présence d'un intervenant de milieu dans l'habitation ou les habitations suivantes : **Indiquer le nom de l'habitation ou des habitations**;

¹ Afin d'éviter la confusion avec les services offerts par le Réseau public de la santé et des services sociaux, la locution « intervention psychosociale » est remplacée par « intervention de soutien ». Ministère de la Santé et des Services sociaux, Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation, Québec, 2007, note 30, page 54.

² Ministère de la Santé et des Services sociaux, Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation, Québec, 2007, page 8.

ANNEXE I

ENTENTE DE PARTENARIAT (SUITE)

b. Le travail de l'intervenant de milieu consiste principalement à :

- assurer une présence de type « travail de corridor » dans chacune des habitations ciblées;
- établir une relation de confiance avec les locataires;
- animer des activités ou des ateliers répondant aux besoins des locataires;
- faire connaître aux locataires les différentes ressources qui s'adressent à eux, leurs rôles, la façon de les utiliser et de s'y impliquer;
- soutenir et accompagner les locataires dans leurs démarches;
- amener les locataires à poser des actions concrètes d'implication sociale;
- travailler en étroite collaboration avec les intervenants de l'OMHM, les organismes et les intervenants du milieu;
- maintenir l'implication de membres des comités de locataires des HLM au comité de suivi du projet.

c. Mettre sur pied un comité de suivi regroupant des acteurs clés du territoire et des représentants des associations de locataires de chacune des habitations touchées par le projet ou, lorsqu'il n'existe pas d'associations, des locataires désignés par une assemblée;

d. Faire état de l'avancement du projet à chacune des rencontres du comité de suivi en fournissant les informations suivantes :

- le nombre de rencontres;
- le nombre d'unités touchées;
- le nombre de personnes rejointes;
- le statut des locataires rencontrés;
- les types de problématiques rencontrées;
- le nombre et le type de références fournies;
- Etc.

e. Respecter, s'il y a lieu, les lois ou règlements en vigueur concernant un aspect ou l'autre de la réalisation du projet;

f. Informer le comité de suivi de toute modification ou difficulté majeure pouvant survenir en cours de réalisation du projet;

g. Faire un bilan annuel du projet avec les partenaires impliqués.

4.2. L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTREAL S'ENGAGE A :

- a. Désigner l'organisateur communautaire responsable de l'application de la présente entente;

3

b. Faciliter le lien entre l'organisme et le ou les milieux de vie (habitations);

c. Faciliter les liens entre l'organisme et les comités de locataires, notamment en invitant l'intervenant de milieu aux assemblées et autres rencontres ou activités importantes;

d. Informer l'intervenant de milieu du fonctionnement de l'OMHM et des HLM en général ainsi que sur les travaux à venir, les problématiques particulières ou toute autre information pertinente à son travail;

e. Collaborer au processus d'embauche de l'intervenant de milieu en y associant les locataires;

f. Collaborer à la mise en place du comité de suivi;

g. Participer au comité de suivi du projet;

h. Apporter, au besoin, un soutien sur le terrain à l'intervenant de milieu;

i. Encourager la participation des membres des comités de locataires des HLM au comité de suivi;

j. Prendre part à toute démarche visant à pérenniser le projet (recherche de financement, lettres d'appui, interventions, etc.);

k. Participer au processus de bilan du projet.

5. SUIVI DE L'ENTENTE

5.1. Le comité de suivi

Le comité de suivi est composé de **NOM DES ORGANISMES, NOM ET FONCTION DE LEURS REPRÉSENTANTS**, du représentant de l'OMHM et d'un représentant de l'association de locataires ou d'un locataire par habitation.

De manière générale, le comité est responsable du suivi de l'entente de partenariat de SCLS. Il est responsable de proposer des mesures correctrices, s'il y a lieu, pour l'atteinte des résultats escomptés. Il est alimenté dans son rôle par les rapports périodiques de l'intervenant de milieu. Le comité se réunit au moins une fois tous les trois mois.

Le comité est aussi responsable de l'organisation d'une rencontre annuelle pour faire le bilan de l'entente. Le bilan annuel et les recommandations sur la poursuite de l'entente seront déposés à la direction de chacune des parties.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ENTENTE

La présente entente entre en vigueur le **DATE** 2021.

4

ANNEXE I

ENTENTE DE PARTENARIAT (SUITE)

7. DURÉE DE L'ENTENTE

La présente entente est en vigueur pour une période de **NB** **D'ANNÉES**, du _____ au _____.

Sa reconduction se fait de manière tacite, d'année en année, pour la durée totale de l'entente, à moins d'avis contraires signifiés par l'une ou l'autre des parties au moins soixante (60) jours avant l'échéance.

8. RÉSILIATION

Dans la mesure où l'une des parties constate que les obligations de l'autre partie ne sont pas respectées, elle peut mettre fin au présent accord de coopération avec un préavis de trois mois.

Dans le cas où il y a cessation des activités de soutien communautaire au sein d'un HLM, le Service de la gestion des milieux de vie de l'OMHM en informera le Service régional de l'itinérance, Direction des services généraux et des partenariats urbains, afin que des solutions alternatives puissent être envisagées pour assurer la continuité du soutien communautaire auprès des locataires de ce milieu de vie.

9. SIGNATURE

En foi de quoi, les parties ont signé comme suit :

Pour **l'Office municipal d'habitation de Montréal**, à
Montréal, ce _____^e jour de _____ 2021.

Nathalie Fortin
Directrice, Service de la gestion des milieux de vie

Pour **NOM DU PARTENAIRE**, à Montréal, ce
_____^e jour de _____ 2021.

Nom de la personne responsable
Fonction

BIBLIOGRAPHIE

- Cadre de référence en soutien communautaire en logement social, par SHQ
- Cadre de référence en organisation communautaire, par l'OMHM
- Ensemble pour agir, guide des associations de locataires, par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ).
- Mieux loger les Montréalais, 40 ans de logement social public, par l'OMHM
- Site Web de l'OMHM : www.omhm.qc.ca

L'intervention
de milieu en HLM
fait partie
de la solution.