

## Les retombées de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches

THEDFORD MINES

RÉALISÉ PAR JEANNETTE LEBLANC, PAUL MORIN  
ET JEAN-FRANÇOIS VACHON, DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE  
Mars 2016 NUMÉRO 7

Ce fascicule expose les résultats d'une recherche menée par l'Université de Sherbrooke sur l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches (2012-2015) (ci-après nommée l'Entente). Cette dernière a été mise sur pied à la suite d'une entente similaire réalisée de 2008 à 2011 et prolongée en 2012<sup>1</sup>.

Les objectifs de l'Entente sont les suivants :

1. Amener les locataires vers une plus grande participation sociale et citoyenne dans leur communauté;
2. Favoriser le développement de compétences auprès des locataires pour leur permettre une meilleure intégration socioprofessionnelle;
3. Contribuer à consolider l'action des milieux, notamment par le renforcement des capacités individuelles et collectives, de même que des interventions intersectorielles et multiréseau;
4. Sensibiliser la communauté aux réalités vécues par les locataires;
5. Améliorer l'accessibilité en logement social et communautaire pour les personnes en situation de vulnérabilité ayant des besoins particuliers;
6. Expérimenter de nouvelles approches d'intervention en développement des communautés;
7. Impliquer les locataires à l'analyse de leurs besoins et à l'évaluation des impacts de l'Entente;
8. Favoriser la mise en œuvre de projets collectifs (projets locaux, par MRC, inter-MRC ou régionaux) susceptibles d'apporter des solutions novatrices en réponse aux besoins des locataires (MAMROT, 2012, p. 8).

<sup>1</sup> L'Entente spécifique portant sur l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité de vie et des services offerts pour différentes clientèles vivant dans les habitations à loyer modique (HLM) de la région de la Chaudière-Appalaches (2008-2011).

Le but de la recherche est d'évaluer les retombées de l'Entente sur les locataires des HLM et les acteurs sociocommunautaires de la municipalité de Lévis, de la MRC Robert-Cliche et de la municipalité de Thetford Mines<sup>2</sup>. Le tableau suivant énumère les principales thématiques étudiées :

IMPACTS SUR LES LOCATAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le vivre-ensemble<sup>3</sup></li> <li>• Sur la participation des locataires<sup>4</sup></li> <li>• Sur l'empowerment des locataires<sup>5</sup></li> <li>• Sur l'accès aux services</li> </ul>
IMPACTS SUR ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le nombre d'acteurs actifs dans la région</li> <li>• Sur la relation entre les acteurs</li> <li>• Sur la disponibilité des ressources</li> <li>• Sur les partenariats et concertations réalisés</li> </ul>

Les conclusions de la recherche sont présentées en quatre grandes sections. La première décrit le contexte de la région à l'étude, c'est-à-dire la situation des locataires et des acteurs sociocommunautaires avant l'Entente. La deuxième explique les mécanismes utilisés (orientations, pratiques, méthodes de travail, ressources, etc.) pour atteindre les objectifs visés. La troisième révèle les retombées de l'Entente sur les locataires et les partenaires dans la région analysée. La dernière section énumère les principaux défis rencontrés lors de l'Entente, ainsi que ceux à venir.

Les données de recherche proviennent de 23 entrevues<sup>6</sup>, menées entre avril 2014 et décembre 2015, auprès de plusieurs résidents d'HLM et d'acteurs impliqués dans l'Entente, soit principalement des organisateurs communautaires (OC), des intervenants sociocommunautaires, des travailleurs de proximité (TP), des employés d'organismes communautaires, ainsi que des employés d'offices d'habitation (OH)<sup>7</sup>. Des groupes de discussion<sup>8</sup> composés de ces individus et de locataires ont aussi été réalisés dans chacune des régions étudiées. Pour recueillir de l'information supplémentaire, les chercheurs ont également assisté à des rencontres entre les partenaires à titre d'observateurs.



- 2 Les régions étudiées ont été choisies selon les barèmes suivants : une région fortement urbanisée de plus de 100 000 habitants (municipalité de Lévis), une région moyennement urbanisée de près de 25 000 habitants (municipalité de Thetford Mines) et une région majoritairement rurale (MRC Robert-Cliche) de moins de 20 000 habitants.
- 3 Expression couramment employée dans le domaine du logement social, le « vivre-ensemble » fait référence à la qualité des relations sociales des locataires au sein de leur milieu de vie.
- 4 La « participation des locataires » fait référence aux activités menées par les résidents, comme leur implication dans les associations de locataires, leur participation aux structures de consultation et de gouvernance et leur contribution à des initiatives comme la mise sur pied de comités de travail et d'activités communautaires. Voir Morin *et al.*, 2014, p. 1.
- 5 « L'empowerment » fait référence au processus d'accroissement du pouvoir personnel, interpersonnel ou politique, de manière à ce que les individus, les familles et les communautés puissent agir afin d'améliorer leur situation ». Voir McCubbin, Cohen et Dallaire, 2001.
- 6 Huit entrevues ont été réalisées à Lévis, sept à Robert-Cliche et huit à Thetford Mines.
- 7 Pour assurer la confidentialité des participants aux entrevues, ainsi que celle des acteurs associés à la recherche, l'usage du masculin est utilisé pour les identifier.
- 8 Deux groupes de discussion ont été constitués à Lévis, un à Robert-Cliche et deux à Thetford Mines.

# Table des matières

<b>Le contexte avant l'Entente</b>	<b>4</b>
LES HLM DE THETFORD MINES	4
LE VIVRE-ENSEMBLE	4
LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES	4
LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS	5
<b>Mécanismes</b>	<b>5</b>
ENCADRÉ 1 – L'ÉLÉ DE LA MRC DES APPALACHES	5
<b>Résultats</b>	<b>7</b>
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES	7
Un coup d'envoi à la participation	7
ENCADRÉ 2 – LE CARRÉ FAMILLE SAINT-MAURICE	7
Un meilleur vivre-ensemble	8
ENCADRÉ 3 – QUELQUES ASPIRATIONS DE L'ASSOCIATION DE LOCATAIRES	8
Un impact significatif sur l'intégration sociale et sur l' <i>empowerment</i> des locataires	9
Des ressources plus connues	9
L'apport du travailleur de proximité	10
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES	10
QUELQUES DÉFIS	10

# Le contexte avant l'Entente

## LES HLM DE THETFORD MINES

Avec sa population de 25 626 habitants, Thetford Mines est la 3<sup>e</sup> municipalité en importance de la région de Chaudière-Appalaches (MAMROT, 2016). L'OH de Thetford Mines possède toutefois le 2<sup>e</sup> plus grand parc de logements HLM de la région. L'organisme est propriétaire de 191 logements, dont 106 unités pour les personnes âgées, 73 pour les familles, 12 pour les personnes seules et deux pour les personnes handicapées (SHQ, 2016). Répartis sur 11 sites à travers la ville, ces derniers sont construits sous la forme de multilogements, de duplex ou de maisons unifamiliales.

De manière générale, le milieu de vie des bâtiments multilogements familles semble plus problématique. Selon un intervenant, il y a plus de « chialage » et « un gros travail à faire » dans l'un des immeubles. De plus, certains ont une mauvaise réputation au point où des individus refusent d'y habiter. Malgré cette situation, le quartier accueillant ces HLM n'est pas considéré comme problématique. Les locataires se sentent tout de même en sécurité dans leur logement. Un résident apprécie la qualité des immeubles : « C'est tout neuf, c'est beau, c'est propre et c'est bien isolé contre le froid. » Un autre dit vivre dans un environnement merveilleux (comparable à un condo) et doute qu'il puisse être mieux ailleurs.

Des résidents critiquent toutefois la réglementation de l'Office qui interdit l'installation de balançoires et de trampolines sur les terrains : « Comment tu veux que les enfants s'amuse dehors s'ils n'ont rien, surtout s'il n'y a pas de parc à proximité ? » Ce fait et d'autres, comme celui de ne pas pouvoir ranger leur logement comme ils souhaiteraient le faire, nuisent à leur sentiment d'appartenance.

Comme dans plusieurs régions, les résidents des HLM de Thetford Mines sont également victimes de préjugés. Ils se font dire, par exemple, qu'ils n'ont pas besoin d'avoir de si beaux logements. Un locataire souligne que des personnes croient qu'ils ont tous des problèmes mentaux. Les enfants de certains résidents sont aussi confrontés à des préjugés à l'école.

## LE VIVRE-ENSEMBLE

Selon plusieurs locataires, la gestion du bruit (aggravée par la mauvaise insonorisation des immeubles) est une problématique importante qui affecte négativement le vivre-ensemble. Alors que certains résidents ne font pas attention aux sons qu'ils émettent, d'autres déposent des plaintes à l'Office par rapport à leurs voisins trop rapidement, sans avoir préalablement discuté avec eux : « Si le chien jappe, t'as une plainte ».

Cette situation instaure un climat de méfiance au sein des bâtiments et pousse parfois les locataires à songer à déménager. L'un d'entre eux s'exprime ouvertement sur ce qu'il souhaiterait : « Pourquoi ne pas s'entendre et s'entraider et arrêter le placotage ? »

Bien que certaines familles « se tiennent ensemble » et que des réseaux d'entraide existent dans les immeubles (pour répondre à certains besoins de transport, par exemple), plusieurs résidents ne veulent pas être dérangés. Ceux qui habitent dans des unités séparées, comme des maisons et des duplex, ont aussi tendance à moins se côtoyer. Un intervenant nuance toutefois cette affirmation en mentionnant qu'il n'y a pas de différence entre les HLM et les logements privés à cet égard : « Tu ne veux pas nécessairement parler à ton voisin, tu lui dis simplement allo quand tu le croises ». Les relations sociales entre les locataires d'immeubles différents sont également peu développées. Ceci est parfois causé par la distance qui sépare les bâtiments ou encore par leur profil. À titre d'exemple, il existe une scission entre les locataires âgés et les locataires familles, de même qu'entre ceux de l'arrondissement de Black Lake et ceux de Thetford Mines.

## LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES

La participation des locataires est plutôt faible à Thetford Mines. Les activités sportives des enfants (ex. : hockey) et certains loisirs sont des « stresseurs » financiers importants pour les résidents qui influencent leur participation. D'autres freins, comme la gêne, le manque de volonté de certains locataires de se mêler aux autres et l'absence d'un point de rassemblement (telle une salle communautaire dans les HLM familles), expliquent également cette situation. De plus, certains résidents ne sont pas motivés à participer aux activités organisées par les intervenants du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ou de l'Office, car ils considèrent que celles-ci ne correspondent pas à leurs besoins. Selon un intervenant, cette réalité est due au fait que les locataires ne sont pas

# Mécanismes

suffisamment consultés. Leurs initiatives seraient aussi peu encouragées. Malgré cette situation, quelques-uns s'impliquent dans leur communauté. L'un d'entre eux fait, par exemple, du bénévolat dans un comptoir familial.

Selon plusieurs résidents et intervenants, la vie associative des locataires de Thetford Mines était limitée avant l'Entente. Le Comité consultatif des résidents (CCR), dont le mandat est, selon la loi, de « faire les représentations qu'il juge utiles à l'Office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements d'immeuble, les choix budgétaires de l'Office et la planification des travaux majeurs », est davantage utilisé comme un comité d'activités (Québec, 2016). Avant la fin de l'Entente et dans toute l'histoire de l'Office, les locataires ne se sont jamais regroupés pour former une association de locataires.

La communication avec l'Office est difficile : « On a de la misère à pouvoir communiquer avec l'Office, qui est plus ou moins accessible [...]; on a l'impression qu'ils sont loin, loin... » Les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et le budget de l'Office sont également difficilement accessibles. Selon un résident, ceci est déplorable, car les locataires sont les principaux concernés par les décisions prises par les dirigeants de l'Office.

## LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS

Contrairement à d'autres régions, la MRC des Appalaches n'a pas participé activement à la première entente spécifique. De l'avis d'un intervenant, le RSSS avait délégué des ressources supplémentaires, comme des éducateurs, mais il n'y avait pas de coordination ni de volonté réelle de travailler en partenariat. Selon un autre intervenant, « on était au temps zéro [...], sinon -1 » au début de la deuxième entente. Un participant<sup>9</sup> nuance néanmoins en affirmant que la concertation est une force naturelle de la MRC des Appalaches. Il y a une équipe jeunesse famille, une équipe santé mentale, une équipe toxico, etc. Les relations entre les organismes communautaires et le RSSS sont toutefois à développer : ce sont deux solitudes.

Sous l'initiative du RSSS, le premier coup d'envoi de l'Entente a été l'élaboration d'un plan d'action. Libéré environ une journée par semaine, son organisateur communautaire a pu assumer la première tâche à accomplir, soit de dresser le portrait des HLM et des locataires de la région. Une fois terminé, ce portrait a permis de déterminer les principaux besoins des résidents, les acteurs pouvant y répondre et les actions à entreprendre. Le RSSS a ensuite travaillé à regrouper les partenaires identifiés pour former une Équipe locale élargie (ÉLÉ), qui s'est donné quatre objectifs (voir encadré 1).

### ENCADRÉ 1

#### L'ÉLÉ de la MRC des Appalaches

Formée sous l'initiative du RSSS et présidée par ce dernier, l'ÉLÉ de la MRC des Appalaches a regroupé plusieurs acteurs, notamment le Réseau de la santé, Emploi-Québec, l'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemin, la CDC des Appalaches, la Commission scolaire des Appalaches, les Réseaux d'entraide des Appalaches, la Société d'habitation du Québec, ainsi que les OH des municipalités suivantes : Thetford Mines, Saint-Jacques-de-Leeds, Beaulac-Garthyby, Saint-Pierre-de-Broughton et Adstock.

Les quatre objectifs de l'ÉLÉ étaient les suivants :

- Centraliser l'information des logements disponibles dans la MRC des Appalaches ;
- Informer les locataires sur les services et les ressources disponibles ;
- Informer les intervenants et les équipes terrain des services et des ressources ;
- Définir et réaliser un projet collectif.

Après la formation de l'ÉLÉ, deux groupes de discussion (un avec des locataires d'HLM aînés et un autre avec des familles) ont été réalisés en collaboration avec l'Université de Sherbrooke pour mieux connaître le milieu de vie, les besoins et les aspirations des locataires. Les acteurs de l'ÉLÉ se sont aussi entendus sur un projet à soumettre à la Mesure du soutien au

<sup>9</sup> Participant aux entrevues.

plan d'action des équipes locales élargies : le Carré famille Saint-Maurice (voir encadré 2). Composé de l'OC, du travailleur de proximité (TP), d'un éducateur du CISSS, d'un travailleur social et de la technicienne de location de l'OH de Thetford, un comité de travail a également été formé pour effectuer des suivis plus rapprochés auprès des locataires. Pour travailler en prévention et bonifier leur collaboration, les acteurs ont aussi fait signer une procuration aux résidents dans le but de se partager l'information.

Puisqu'il possédait une expertise dans le domaine, l'organisme Réseaux d'entraide des Appalaches (REA)<sup>10</sup> a géré le travail de proximité en fournissant un employé pour assumer cette tâche. Ce dernier a ajouté 15 heures par semaine à sa charge de travail pour intervenir dans les HLM de la municipalité. L'intervention de proximité est une approche personnalisée où le TP agit sur l'individu dans sa globalité, explique un intervenant. La proximité implique qu'il soit près des résidents et présent dans leur environnement. La création d'un lien de confiance avec eux est aussi primordiale.

C'est en allant cogner directement aux portes des logements pour passer des dépliants que le TP a graduellement établi des relations avec les locataires. Cette approche lui a permis de savoir où vivaient les individus dans le besoin et d'aller les rencontrer par la suite. Participer aux activités des résidents s'est aussi avéré un bon outil pour établir un premier contact. Pour faciliter ses relations avec les locataires, l'intervenant essaie de ne pas se présenter immédiatement comme un TP. Le réseau social Facebook est perçu comme un outil de travail efficace pour maintenir le contact avec des locataires.

Après s'être impliqué dans la réalisation du portrait des résidents et des HLM de la MRC, l'OC a consacré ses énergies à leur mobilisation. Il est important de « faire émerger les projets des locataires » et de travailler en fonction de leurs besoins, dit celui-ci. Afin d'atteindre ces objectifs, il les a rencontrés à plusieurs reprises, leur offrant écoute, soutien, informations et outils. Lorsque nécessaire, il les a aussi aidés à bien se représenter auprès des dirigeants de l'Office. À partir de l'été 2015, il a également investi du temps supplémentaire pour les assister dans la constitution d'une association. Selon un participant, « un gros travail d'organisation communautaire » a été effectué dans ce but. Des fonds

destinés à payer des frais de gardiennage, de transport et de repas ont été versés pour faciliter la participation des locataires (Roy et al., 2016, p. 2).

Assistés par l'OC, les locataires ont également déployé plusieurs stratégies afin de promouvoir la création de l'association. Certains ont demandé aux intervenants s'ils pouvaient avoir accès à 15 minutes de leur temps pendant leur visite dans les immeubles pour en faire la promotion, d'autres ont véhiculé l'idée d'une association lors des activités réalisées au cours de l'Entente (comme les Olympiades et les cours d'artisanat, par exemple). Une page Facebook destinée aux locataires a aussi servi à diffuser de l'information. La Fédération de locataires d'habitations à loyer modique (FLHLMQ) a également appuyé les résidents dans la formation de l'association et Robert Pilon, son coordonnateur, s'est même déplacé pour les rencontrer. Plusieurs locataires se sont également rendus à Québec pour assister au forum annuel de l'organisation<sup>11</sup>.

10 Les Réseaux d'entraide des Appalaches est un « organisme de prévention et de réinsertion sociale pour jeunes adultes de 16 à 35 ans et les familles ayant des enfants de 2 à 6 ans » (CQCA, 2016). L'organisme offre des activités familiales et du dépannage alimentaire. Il tient également des plateaux de travail en restauration et en menuiserie, de même que des logements supervisés pour les jeunes de 16 à 25 ans. Il chapeaute un travailleur de rue et offre des formations pour augmenter les compétences parentales (CIRCC, 2016).

11 Tous les frais associés à ces déplacements ont été payés par l'Entente (Roy et al., 2016, p. 2).

# Résultats

## L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES

### Un coup d'envoi à la participation

L'Entente a donné un premier coup d'envoi à la participation des locataires à Thetford Mines. Selon un résident : « Les locataires commencent à s'impliquer ». Ce qui est aussi nouveau, de l'avis d'un intervenant, c'est que les locataires organisent leurs propres activités. Par exemple, l'un d'entre eux a, de sa propre initiative, fait un party hot dogs qui a permis de rassembler une quinzaine de résidents de son quartier. Il a acheté les hot dogs, la liqueur et les croustilles, et les autres ont apporté d'autres plats. Ce même résident a également

### ENCADRÉ 2

#### Le Carré famille Saint-Maurice

Le projet du Carré famille Saint-Maurice est une initiative dont le but est de faire revivre un comité de quartier regroupant plusieurs familles de la paroisse Saint-Maurice<sup>12</sup>. Grâce à la Mesure de soutien au plan d'action des équipes locales élargies, de nouveaux acteurs se sont intéressés au projet et un comité de coordination composé d'organismes, tels que l'OH de Thetford Mines et l'École du Tournesol, a été créé pour le piloter. À la fin de l'année 2015, une trentaine de personnes (autant parents qu'enfants) et des résidents d'HLM ont participé à son lancement. Des activités sportives, de même que des ateliers d'artisanat donnés par un locataire, ont permis aux participants de se rencontrer. Ceux qui étaient présents ont aussi été consultés sur la pérennité du comité de quartier ainsi que sur les initiatives qu'ils souhaitaient réaliser. À ce sujet, un grand intérêt a été manifesté à l'égard d'activités reliées aux arts et à l'organisation de fêtes de quartiers. Un service d'aide aux devoirs a également été instauré. Selon un rapport, l'implication des locataires dans ce projet leur permet d'être de plus en plus en lien avec leur communauté. Ils participent actuellement à la mise sur pied d'une fête de quartier, et ce, en collaboration avec d'autres citoyens, des groupes communautaires, le conseiller municipal et d'autres acteurs. (OMHTFM, 2016).

organisé des ateliers d'artisanat pour les locataires des HLM familles et aînés. Assistés par l'OC et l'éducateur du RSSS, les résidents de plusieurs immeubles familles et aînés ont aussi mis sur pied les Olympiades, une série de tournois et de jeux extérieurs regroupant plusieurs d'entre eux.

Aidés par le REA qui leur offrait des bacs de jardinage, certains locataires ont aménagé leur propre jardin. Des résidents se sont également impliqués dans le jardin collectif de la rue Saint-Henri, un projet du REA faisant appel à des bénévoles et redistribuant ses légumes à la communauté (Région de Thetford, 2015). Un résident consulte actuellement ses pairs et l'Office pour réaliser un projet de jardin communautaire à l'extérieur de son immeuble. De plus, des locataires se sont impliqués dans leur communauté par l'intermédiaire du projet Le Carré famille Saint-Maurice (voir encadré 2).

L'Entente a aussi permis aux résidents de s'impliquer au niveau régional. Deux d'entre eux ont participé à l'organisation du Grand rassemblement sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches<sup>13</sup>. De l'avis d'un intervenant, ces expériences ont créé une petite magie. Les discussions dans l'auto pendant les déplacements ont contribué à l'établissement de relations égalitaires entre les résidents et les intervenants. Les commentaires positifs et les invitations des deux locataires prenant part à l'organisation du Grand rassemblement ont aussi provoqué un effet synergique qui a incité d'autres locataires à s'impliquer. Selon un intervenant : « ces deux personnes-là ont contaminé d'autres locataires ». À la rencontre préparatoire du Grand rassemblement, sept locataires étaient présents. Le jour de l'événement, ils étaient dix. Comparativement aux expériences de non-mobilisation connues antérieurement, cette expérience est perçue « quasiment comme un rêve tellement ça va bien ».

12 Un quartier habité par plusieurs locataires HLM.

13 Le 23 octobre 2015, les partenaires et les locataires impliqués dans l'Entente se sont regroupés à Scott. Le but de la journée était « de mettre en valeur les nombreuses avancées et réalisations générées par l'Entente, tant sur le terrain que dans les collaborations entre les réseaux » (Bernier, 2015).

Enfin, une des plus importantes retombées de l'Entente est la fondation d'une association représentant les locataires de Thetford Mines. De l'avis d'un intervenant, sa seule création montre que des pas énormes ont été franchis. Après plusieurs efforts déployés par les locataires, par la FLHLMQ et par l'OC, cette dernière a vu le jour le 4 novembre 2015 (FLHLMQ, 2015). Le nombre important de résidents présents à son assemblée de fondation, 30 personnes, a surpris par son ampleur, autant les locataires que les intervenants. Parmi les locataires présents, 11 ont été élus au conseil d'administration (CA). Un des membres fait maintenant partie du CA de l'OH. De plus, l'existence de l'association permet maintenant aux résidents de savoir où aller pour s'informer. À peine deux mois après sa fondation, l'association a déjà plusieurs aspirations (voir encadré 3) et les locataires sont contents d'en faire partie.



Les membres du CA de l'Association de locataires

### ENCADRÉ 3

#### Quelques aspirations de l'Association de locataires

- Régler le problème de « placotage » négatif entre les locataires afin d'améliorer le vivre-ensemble
- Rassembler les locataires des immeubles en mettant sur pied des activités, notamment des ateliers de bricolage et de couponnage
- Obtenir une salle communautaire afin que les locataires aient un espace commun où il serait possible de prendre un café, de lire un livre ou le journal
- Aider les résidents à faire partie de leur communauté
- Défendre les droits des locataires s'il y a des injustices
- Demander à l'Office de remplacer les tapis dans les logements par du prélat ou du plancher flottant
- Faire connaître l'association aux autres locataires et le fait qu'elle est là pour les aider
- Travailler en collaboration avec l'Office afin de s'entraider

### Un meilleur vivre-ensemble

Sans pouvoir dire que tout a changé depuis l'Entente, les locataires affirment que les relations sociales sont meilleures. La présence accrue d'intervenants, qui ont travaillé à prévenir les épisodes psychiatriques et les conflits, a eu un impact positif. À la suite de l'intervention de l'un d'entre eux, les locataires d'un immeuble se sont mis à se parler plus gentiment et un résident qui songeait quitter son logement a révisé sa décision.

L'Entente a également contribué au développement d'un sentiment de solidarité entre les locataires. En sortant de leur immeuble pour participer à des activités comme les Olympiades, des cuisines collectives et un « beach party » organisé par le TP, ils ont eu l'occasion de rencontrer les résidents des autres bâtiments (Roy et al., 2016, p. 2). Même si elle est fondée depuis peu, l'Association des locataires a aussi eu un impact positif sur le vivre-ensemble en amenant les résidents de bâtiments plus rapprochés à se voir plus souvent.

La participation des résidents au Grand rassemblement et à son organisation leur a permis de rencontrer des locataires d'HLM d'autres municipalités. Les échanges avec les résidents de la MRC Robert-Cliche, par exemple, ont été particulièrement enrichissants. Ils ont éveillé les intérêts des locataires des HLM de Thetford à mettre en place de nouveaux projets rassembleurs.



## Un impact significatif sur l'intégration sociale et sur l'empowerment des locataires

L'entente a eu un impact significatif sur l'intégration sociale et l'empowerment des locataires. Grâce à la présence des intervenants et du TP, des résidents et leurs enfants sont retournés à l'école et sur le marché du travail. Certains organismes membres de l'ÉLÉ ont aussi dirigé les locataires vers des emplois. Un résident qui avait des problèmes de santé mentale est également entré au cégep. Comme dans d'autres régions, la participation des locataires au Grand rassemblement et à son organisation a eu un impact non négligeable chez les résidents. L'un d'entre eux affirme que sa participation « lui a apporté beaucoup de valorisation ». Cette réalisation est un grand pas pour lui. Avant, il jugeait « n'avoir plus de vie et il ne sortait plus ». Maintenant qu'il a obtenu une reconnaissance et même un diplôme pour son implication, il souhaite continuer à s'impliquer. Un autre locataire souligne

que sa participation à l'organisation du Grand rassemblement lui a permis de grandir et de se développer personnellement. C'est une fierté pour lui et il veut « continuer de grandir ».

## Des ressources plus connues

Grâce à l'Entente, les locataires sont plus au courant des ressources disponibles dans leur région : « l'information se partage plus ». L'apport de l'OC et des autres intervenants est significatif à ce niveau. Il en est ainsi pour le TP, qui a aidé à la création de liens en invitant les résidents à faire appel aux ressources. Les organismes de la région, comme le REA, sont aussi plus connus des locataires depuis l'Entente. Depuis qu'il s'implique davantage, un résident a également une meilleure connaissance des ressources du RSSS.



## L'apport du travailleur de proximité

En offrant une écoute personnalisée, le TP a apporté un soutien individuel à certains locataires, tout en les appuyant collectivement dans la résolution des conflits. Il en a aussi aidé certains à faire leur budget et d'autres à s'organiser pour leur ménage. Grâce à lui, plusieurs familles ont été rejointes. Selon un résident : « C'est cela que ça prend, quelqu'un qui vient chercher le monde pis qui les sort tranquillement de leur situation. Les gens ont un cheminement à faire et une situation désagréable peut nuire à l'estime. » De l'avis d'un intervenant, le TP a créé plus de contacts en deux mois que les intervenants travaillant en institution le font en deux ans et demi.

## L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES

Selon un participant, l'Entente a laissé une marque dans la culture des acteurs sociocommunautaires de la région au point où ces derniers considèrent qu'il est impossible de revenir en arrière. L'idée du soutien communautaire en logement social est maintenant ancrée dans le milieu et plusieurs partenaires souhaitent que la Table de développement des communautés<sup>14</sup> prenne le relais de l'ÉLÉ après l'Entente. Plus précisément, la formation de l'ÉLÉ, qui s'est rencontrée de 4 à 5 fois au cours de l'Entente, a aidé les acteurs de la région à mieux se connaître. Elle « a permis à chacun de mieux s'identifier [...] et de travailler ensemble ». En ayant une meilleure conscience des ressources et des champs d'expertise de chacun, les partenaires ont pu préciser leurs priorités, arrimer leurs actions et accomplir de meilleures interventions. L'ajout de « nouveaux joueurs » terrain comme les OH a aussi permis de mieux connaître les besoins des locataires. À ce sujet, un participant s'est dit agréablement surpris de voir la majorité des OH de la MRC des Appalaches participer à l'ÉLÉ (car ce n'est pas le cas dans toutes les régions). Un autre affirme que les relations avec l'OH de Thetford Mines et son implication dans le soutien communautaire se sont également améliorées. Depuis l'Entente, l'Office collabore davantage avec les organismes communautaires et le RSSS pour traiter les difficultés à l'intérieur de ses murs, car il comprend mieux comment ceux-ci peuvent lui venir en aide.

Selon un participant, l'ÉLÉ et l'Entente ont aidé à rompre les solitudes entre les organismes communautaires et le RSSS. Certains ont été agréablement surpris de voir le REA s'impliquer dans l'Entente, dépassant ainsi une réticence qui existait antérieurement. Le comité de travail formé de l'OC, du TP, d'un éducateur du RSSS, d'un travailleur social et d'un employé de l'OH a permis à ces derniers d'intervenir plus efficacement. Un bilan de l'Entente rédigé par des membres de l'ÉLÉ est explicite quant à la plus-value de cette initiative : « Les locataires ont des réponses très rapides à leurs besoins et ainsi, les situations ont tendance à se régler sans se détériorer » (Roy et al., p. 6). L'OH de Thetford Mines a même observé une diminution des situations d'urgence à gérer. Un locataire a également l'impression que les organismes travaillent et communiquent mieux ensemble depuis l'Entente. De l'avis d'un intervenant, c'est dans l'action et par l'entremise de projets communs que des liens ont été créés entre les organismes communautaires. C'est lorsque ces acteurs ont eu à faire des choix autour de ces projets communs, les obligeant à faire des concessions quant à leurs différents points de vue, qu'ils se sont rapprochés.

## QUELQUES DÉFIS

En dépit des nombreuses avancées réalisées au cours de l'Entente, les locataires, tout comme les acteurs de Thetford Mines, ont été confrontés à des défis importants. Bien que l'OC, les intervenants, le TP, l'OH et plusieurs organismes communautaires se soient concertés au sein de l'ÉLÉ, tous ces acteurs ne semblent pas partager la même vision de la participation des résidents qui soit commune. Alors que l'OC a consacré une part importante de son temps à aider les locataires à se créer une association, la direction de l'OH n'est pas encore convaincue de la valeur ajoutée de celle-ci. Considérant le CCR comme suffisant pour jouer un rôle de représentation, la création de l'association est davantage vue comme une nouvelle difficulté à gérer. Cet avis est partagé par certains intervenants qui, de l'avis d'un locataire, semblent peu intéressés par l'association. Cette situation a amené l'OC à faire pour ainsi dire cavalier seul dans le projet, ses principaux alliés étant les résidents et la FLHLMQ.

14 La Table de développement des communautés est une table de concertation constituée « de membres du Centre de santé et services sociaux de la région de Thetford, de la Commission scolaire des Appalaches, de la Corporation de développement communautaire des Appalaches, d'Emploi-Québec, de l'ACEF, des Réseaux d'entraide des Appalaches, de la Société de développement économique de la région de Thetford, des maires ou représentants des municipalités de Thetford Mines, de Saint-Joseph-de-Coleraine, d'East Broughton et de la MRC des Appalaches (Région de Thetford, 2013).

Ce manque de concertation par rapport à la participation des locataires est également attribuable au fait que l'arrimage entre les interventions à caractère plus individuel et les interventions visant la collectivité ne s'est pas déployé comme souhaité. Selon un participant, l'organisation des activités n'a pas toujours été planifiée en concertation, car les intervenants percevaient parfois les activités qu'ils organisaient comme leurs activités, quand ces dernières auraient pu être organisées en collaboration et non séparément. Ce travail de concertation entre les différents intervenants demeure toujours un défi pour les futurs instigateurs de comités de travail afin de concilier les dimensions cliniques, portées par certains intervenants, et les dimensions collectives, portées par d'autres. Créer des ponts entre les acteurs sera essentiel pour s'assurer de travailler dans une même direction.

Bien qu'un intervenant perçoive la valeur des concertations créées à l'aide de l'ÉLÉ, il considère qu'il s'agit d'une « concertation naissante », voire « des balbutiements ». Le manque de temps de certains intervenants, comme l'OC, à consacrer à l'Entente (environ une journée par semaine) explique cette situation. Même si l'ÉLÉ a permis des rapprochements entre les organismes communautaires et le RSSS, une distance, qualifiée de hiérarchique, continue d'exister entre les patrons du Réseau de la santé et les organismes communautaires, selon un participant. Un locataire déplore le fait que peu d'information

ait circulé de la part de l'ÉLÉ. Il aurait apprécié avoir accès aux comptes rendus des rencontres. De plus, les résidents n'ont pas fait partie intégrante de l'ÉLÉ, car ils n'étaient pas assez mobilisés au moment de sa création.

Certains obstacles ont également freiné la participation des résidents au cours de l'Entente, comme la crainte d'importuner l'OH et de perdre leur logement. Des locataires ont aussi l'impression que l'Office ne leur fait pas confiance. Quand des résidents ont commencé à travailler pour créer l'association, l'OH n'y a pas collaboré et n'a pas assisté à son assemblée de fondation. Cette absence suscite des appréhensions et des interrogations : « Est-ce l'Office pourrait nous mettre les bâtons dans les roues ? » Le manque de communication entre l'Office et les résidents demeure une préoccupation même après l'Entente, selon un intervenant. Dans un tel contexte, les locataires risquent d'avoir besoin de soutien pour ne pas se décourager.

Outre quelques résidents « plus crinqués », ce ne sont également pas tous les locataires qui voient l'intérêt de se regrouper pour améliorer leur milieu de vie. Certains, par exemple, ne perçoivent pas que leurs difficultés sont partagées par plusieurs autres résidents. De l'avis d'un locataire, le problème n'est pas les dirigeants, « C'est ben plus les locataires [...] qui font pas grand-chose, qui veulent pas s'impliquer ». Ils ne s'inscrivent pas tous dans une logique de collectivité.



Participation aux ateliers d'artisanat

La fin de l'Entente constitue également un défi important. Plusieurs acteurs se demandent : « Comment va-t-on pouvoir continuer ? » En l'absence de soutien et d'opportunités pour se regrouper, certains appréhendent que les locataires deviennent individualistes. Un participant souligne aussi que la restructuration du RSSS forcera les organismes communautaires à retisser des liens avec les intervenants, car certains d'entre eux seront remplacés. La fusion des offices d'habitation de petite taille, annoncée pour 2017, est aussi une préoccupation pour certains individus. La taille de l'OH de Thetford Mines augmentera assurément et certains craignent que la communication entre l'OH et les locataires, qui est déjà difficile, ne s'améliore pas.

Pour répondre à ces défis, certaines solutions sont envisagées par les acteurs. La Table de développement des communautés, par exemple, va compenser la fin de l'ÉLÉ en prenant le relais du soutien communautaire en logement social. Malgré ses heures réduites et le fait qu'il interviendra moins spécifiquement dans les HLM, le TP continuera à soutenir les locataires. L'OC profitera aussi du changement de structure dans le RSSS pour demander plus de temps pour travailler sur le développement des communautés. Il souhaite s'investir également dans le milieu rural. La création de l'association de locataires et du Comité de quartier Saint-Maurice sont aussi de bons gages de continuité.



## RÉFÉRENCES

Pour avoir accès aux références, allez à l'adresse internet suivante :  
<http://www.csss-iugs.ca/focus-sur-le-logement-public>

## Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux

Pour toute information supplémentaire, contactez-nous à l'adresse suivante : [mlandry.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca](mailto:mlandry.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca)



Conseil de recherches en  
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities  
Research Council of Canada

Canada