

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

LÉVIS

RÉALISÉ PAR PAUL MORIN, JEAN-FRANÇOIS VACHON
ET JEANETTE LEBLANC, DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE
Mars 2016 NUMÉRO 8

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 2012¹.

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).

¹ 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 Mines². Le tableau suivant énumère les principales thématiques étudiées :

IMPACTS SUR LES LOCATAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Sur le vivre-ensemble³ • Sur la participation des locataires⁴ • Sur l'empowerment des locataires⁵ • Sur l'accès aux services
IMPACTS SUR ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Sur le nombre d'acteurs actifs dans la région • Sur la relation entre les acteurs • Sur la disponibilité des ressources • Sur les partenariats et concertations réalisés

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 entrevues⁶, 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)⁷. Des groupes de discussion⁸ 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

Le contexte avant l'Entente	4
LES HLM DE LÉVIS	4
LE MILIEU DE VIE	4
LE VIVRE-ENSEMBLE	4
LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES ET VIE ASSOCIATIVE	5
LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS	6
ENCADRÉ 1 – L'IMPORTANCE DE LA VIE ASSOCIATIVE	6
ENCADRÉ 2 – QUELQUES PARTENAIRES DE L'OMH LÉVIS	6
Mécanismes	7
Résultats	8
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES	8
Une meilleure participation	8
Le vivre-ensemble : un avant et un après	9
Un impact significatif sur le rendement scolaire et sur les habiletés parentales	10
L'apport du travailleur de proximité	10
L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES	10
QUELQUES DÉFIS	11
ENCADRÉ 3 – L'IMPLANTATION DE LA MAISON DES JEUNES À L'HLM PLACE RENAISSANCE, UNE AUTRE PRATIQUE GAGNANTE	11

Le contexte avant l'Entente

LES HLM DE LÉVIS

Avec ses 144 147 habitants, Lévis est la municipalité la plus peuplée de la région de Chaudière-Appalaches (MAMROT, 2016). L'Office municipal d'habitation de Lévis (OMH Lévis) possède également un parc de logement important (899 unités), composé de 316 appartements pour les familles, 577 pour les personnes âgées et 6 pour les personnes seules (SHQ, 2016). Répartis sur 24 sites à travers de la ville, la majorité des unités sont situées dans des immeubles à multilogements (OMH Lévis, 2016). Bien que l'ensemble des appartements de l'OMH Lévis ait été considéré dans l'analyse, ce fascicule décrit plus spécifiquement la réalité du HLM Hypolite-Bernier (HB) (48 unités) et du HLM Place Renaissance (PR) (54 unités), composés surtout de familles (OMH Lévis, 2016). Ces deux ensembles de logements ont été choisis comme terrain d'enquête puisqu'ils ont tous deux bénéficié de projets reliés à l'Entente.



Un immeuble du HLM familles Hypolite-Bernier

LE MILIEU DE VIE

Selon les données recueillies, plusieurs problématiques sont présentes au sein de ces HLM. La toxicomanie semble la difficulté la plus importante. De l'avis d'un intervenant, cette dernière « a repris en force dans les trois dernières années », notamment à cause de la présence de substances induisant une dépendance rapidement. Certains qualifient ce problème, touchant plus particulièrement les 18 à 45 ans, de « fléau » ayant un impact très négatif sur la santé mentale des résidents. Dans certains bâtiments, la consommation est critique. Dans d'autres, elle est moins importante. Selon un locataire, cette réalité n'est toutefois pas exclusive aux HLM : « C'est pas parce que c'est un HLM que c'est différent. [Avant], je restais [...] dans un bloc dit "normal", et ce qui se passe ici, c'est rien, c'est absolument rien. »

La présence de criminalité et de personnes qualifiées de non recommandables crée également un climat de peur dans certains immeubles. Grâce au départ et à l'expulsion de certains individus problématiques qui ont été remplacés par des familles, la situation s'est néanmoins améliorée. Certains locataires se sentent davantage en sécurité et le milieu est perçu comme moins stressant. Des progrès sont toutefois encore à faire à ce sujet, car ce sentiment n'est pas généralisé. La présence policière, très fréquente autour de certains bâtiments, a aussi un impact mitigé : « La police vient trois à quatre fois par semaine ici. Ils constituent une présence positive, mais trop de police c'est comme pas assez. S'ils viennent souvent, c'est qu'il y a un problème, tu ne te sens pas en sécurité. » Des résidents s'inquiètent également de la sécurité des enfants parce que certains parents s'en occupent peu ou ne les surveillent pas.

Finalement, certains résidents sont victimes de préjugés. Certains d'entre eux, par exemple, se font crier des insultes par des passants. De l'avis d'un locataire, l'un des deux HLM étudiés a une mauvaise réputation à cause d'incidents qui se sont produits dans le passé (descentes de drogue, voies de fait graves, etc.) : « Ici, c'est brûlé. J'avais 15 ans et la place était brûlée. »

LE VIVRE-ENSEMBLE

Même si le milieu de vie est difficile dans certains immeubles, les relations sociales entre certains résidents sont positives. Au sein d'un ensemble HLM, par exemple, on remarque une différence entre les locataires consommateurs et non consommateurs. Les résidents qui ne consomment pas font souvent des sorties ensemble et s'entraident. Ils partagent leurs habiletés et gardent les enfants des autres au besoin. Certains d'entre eux font même des achats en

commun. Lorsqu'un enfant n'est plus à portée de vue, tous les parents se mettent également à sa recherche. Une entente qualifiée de tacite entre les résidents d'un immeuble composé de plusieurs familles limite aussi considérablement les plaintes.

Malgré cela, des améliorations sont encore possibles, car les conflits entre les locataires sont nombreux : « il y a beaucoup de chicane ». Selon un résident, ces tensions sont causées par la condition précaire de ses pairs : « Tu ne peux pas avoir 48 personnes qui s'entendent dans une cour et encore moins 48 cassés ». Des conflits sont aussi déclenchés par le fait que des « clans » monopolisent parfois la cour extérieure des immeubles. Des résidents se font aussi juger par rapport à leurs enfants : « On est toujours jugé constamment, comment on parle à notre enfant, comment on agit, si on est là, si on n'est pas là ». Les problèmes de santé mentale et de toxicomanie de certains locataires ont également des impacts négatifs. L'un d'entre eux, par exemple, dit « ne pas avoir de vie » à cause de son voisin d'en haut qui « fait du piochage » et du grabuge lorsqu'il consomme.

Certains locataires, qui se plaignent excessivement à l'Office des autres résidents, ont aussi un impact négatif sur le vivre-ensemble. Ce problème, qualifié de « méméragé » par les locataires, n'est pas à négliger. La cohésion sociale entre les résidents est également faible dans certains immeubles. Des individus, par exemple, ne se mêlent pas aux autres locataires, car ils ne s'identifient au milieu HLM : « Moi, [si je suis en HLM], c'est parce que je suis sorti dehors, je suis tombé par terre, mais je ne suis pas de ce milieu-là. » Certains résidents non consommateurs envoient aussi leurs enfants dans des camps d'été afin qu'ils ne jouent pas dans la cour du HLM avec ceux des autres : « Ce n'est pas vrai que tu vas jouer dans la cour avec ce monde-là. » De l'avis d'un intervenant, les préjugés des locataires à l'égard des personnes ayant des problèmes de santé mentale constituent également un problème. Certains résidents les traiteraient de fou et feraient des plaintes collectives dans le but de les faire expulser.

LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES ET VIE ASSOCIATIVE

Bien que des locataires participent à des activités et que l'Office encourage l'engagement social des résidents, leur participation dans les HLM étudiés semble limitée, selon plusieurs témoignages (OMH Lévis, 2016). Ceux qui s'impliquent sont « toujours les mêmes », alors que les autres s'engagent peu. Certains locataires s'impliquent dans des projets, mais se désistent aussi rapidement lorsque vient le temps d'agir : « Nous sommes 15 à 20 au début et 5 à 8 à la fin ». Des résidents n'ont également pas toujours le réflexe de se mobiliser pour améliorer leurs conditions de vie. Selon un participant⁹ : « Il y a personne qui se pose des questions, il y a personne qui se dit : "ça n'a pas d'allure comment qu'on vit". Il y a personne qui se dit ça! J'ai jamais entendu parler une femme ici dire : "ça a pas d'allure faudrait faire quelque chose" ».

Cette démobilitation des locataires peut être attribuée à plusieurs causes. Selon un individu, par exemple, les résidents des HLM étudiés seraient rarement invités par l'Office à donner leurs idées. Le rôle plus ou moins bien assumé de certains des 19 représentants des locataires de l'Association de locataires de Lévis nuirait aussi à la mobilisation¹⁰. L'un de ceux-ci est considéré comme un obstacle à la vie associative : il exercerait un *leadership* négatif, serait peu dynamique et n'organiserait pas d'activités dans son milieu. Le représentant d'un autre immeuble serait également problématique. Selon un participant, il aime le titre, mais ne fait pas beaucoup d'animation dans le milieu. Les résidents ne s'adressent pas non plus à lui lorsqu'ils ont des problèmes. Malgré ces critiques, aucun locataire ne souhaite se présenter pour prendre sa place : « personne ne veut sa job, car personne ne veut se faire écœurer [...] Son rôle de représentant ne lui donne rien et il se fait écœurer. »

9 Participant aux entrevues.

10 « En 2002, suite de la fusion des offices municipaux d'habitation de la nouvelle Ville de Lévis, l'ADL représentait 1414 locataires avec 19 responsables, dont deux siègent depuis lors sur le Conseil d'administration de l'OMH Lévis ainsi qu'un locataire sur le comité de sélection » (OMH Lévis, 2016).

ENCADRÉ 1

L'importance de la vie associative

Dans certains immeubles, la présence d'une association de locataires ou d'une vie associative est presque nécessaire pour garantir un bon milieu de vie. Confronté à un problème de violence important pendant les années 1990, l'OMH de Lévis a aidé les résidents du HLM Place Renaissance à se former une association. Une fois sur pied (en 1998), cette dernière a réussi à diminuer le problème en animant le milieu et en renforçant les liens entre les locataires. Cependant, lorsque l'association est tombée, la violence est revenue.

La concertation entre l'OMH de Lévis, les organismes communautaires et le Réseau de la Santé et des services sociaux (RSSS) est toutefois plus faible. Un intervenant s'exprime à ce sujet : « J'ai rencontré des gens au CLSC¹¹ qui sont là depuis aussi longtemps que moi dans le volet famille et on ne se connaît pas. On serait censé avoir des liens plus rapprochés. » Les intervenants du RSSS seraient également moins présents sur le terrain et leurs services, disponibles de 9 h à 17 h seulement, paraissent moins accessibles : « C'est plus difficile comme milieu à percer et à avoir des services. » En conséquence, l'OMH Lévis dirige davantage les locataires vers les organismes communautaires : « C'est sûr que moi, mon premier réflexe en intervention, ce n'est pas de les référer au CLSC, ça va être plus au niveau des organismes communautaires. »

LES CONCERTATIONS ET LES PARTENARIATS

Les principaux acteurs sociocommunautaires de Lévis ont l'habitude de travailler ensemble. La « communauté est mature », selon un participant; les acteurs sur le terrain connaissent leurs mandats respectifs et œuvrent en complémentarité. La concertation entre les organismes communautaires est également très présente. Tout en assumant un certain *leadership*, ces derniers collaborent de près avec l'OMH Lévis. Les rencontres informelles entre les deux acteurs sont fréquentes et plusieurs activités sont mises sur pied conjointement. L'Office tout comme les organismes perçoivent aussi la nécessité de travailler en partenariat. Pour l'OH, cette concertation est en fait essentielle, car il emploie moins d'intervenants qu'avant et a besoin que des organismes interviennent pour que les locataires puissent recevoir les services qu'ils avaient avant. Sur son site Web, l'OMH Lévis énumère également près de 50 acteurs institutionnels et communautaires avec lesquels il s'associe dans l'accomplissement de sa mission (voir encadré 2).

ENCADRÉ 2

Quelques partenaires de l'OMH Lévis¹²

- Accompagnement en résolution de conflits (ARC)
- Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec (ACEF)
- Aux Quatre Vents
- Centre d'aide et de prévention jeunesse (CAPJ)
- Centre de santé et services sociaux Alphonse-Desjardins
- Centre local d'emploi (CLÉ)
- Commission scolaire des Navigateurs
- Comptoir alimentaire Le Grenier
- Corporation de développement communautaire de Lévis (CDC)
- Fédération des coopératives d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FECHAQC)
- Fédération régionale des OSBL en habitation de Québec et Chaudière-Appalaches (FROHQC)
- La Chaudronnée des cuisines collectives de Lévis
- La ville de Lévis
- Patro de Lévis

11 L'expression CLSC (Centre local de santé communautaire) est encore courante dans le langage des individus interrogés. Le nom actuel de l'institution est toutefois « Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches » (CISSS de Chaudière-Appalaches). Le CISSS fait partie du RSSS.

12 Liste incomplète. Pour consulter la liste complète, visitez le www.omhlevis.qc.ca/profil-de-l-omh/partenaires (OMH Lévis, 2016).

Mécanismes

Selon un intervenant, l'idée de former une Équipe locale élargie (ÉLÉ), tel que suggéré par l'Entente, « n'a pas eu un rayonnement très large » à Lévis. Des acteurs du RSSS et d'organismes communautaires se sont rencontrés une fois ou deux, mais aucune structure formelle n'a été créée pour que ceux-ci se côtoient. Plusieurs raisons expliquent cette réalité. Le rôle que l'ÉLÉ aurait pu jouer, par exemple, n'était pas clair pour les acteurs du milieu. Certains d'entre eux, comme un OC du RSSS, étaient aussi peu présents pour assurer un *leadership*, notamment parce qu'il n'a pas été libéré d'une partie de ses tâches habituelles pour s'y consacrer. Le « chamboulement » au sein du RSSS, de même que le choix de l'institution de ne pas associer d'éducateurs à l'Entente expliquent aussi la faiblesse de son implication dans celle-ci. Certains acteurs ne percevaient également pas l'ÉLÉ comme un atout. Un intervenant, par exemple, considère qu'il est plus efficace de « travailler plutôt en petites réunions pour atteindre les mêmes objectifs ».

Puisque l'ÉLÉ s'est plus ou moins réalisée, c'est le Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ)¹³, la Maison des jeunes Défi-Ados (MDJ)¹⁴, l'OMH Lévis et la Maison de la famille Rive-Sud (MDF) qui ont été les principaux *leaders* de l'Entente. Ces derniers se sont rencontrés à plusieurs reprises pour assurer un suivi et mettre sur pied des projets. Le CAPJ a aussi agi à titre d'organisme fiduciaire pour les initiatives présentées à la Mesure du soutien au plan d'action des équipes locales élargies.

Le plus grand projet élaboré par ces acteurs est l'implantation d'un espace communautaire pour les jeunes et les familles dans deux logements du HLM Hippolyte-Bernier (l'Espace HB). Défini comme « un endroit communautaire dédié aux jeunes et aux

familles, où une diversité d'activités a lieu tout au long de l'année », l'Espace offre plusieurs activités permettant « d'obtenir de l'aide aux devoirs, [de] développer la créativité en art, [de] dépenser de l'énergie en sport, [de] participer à des comités, [d']apprendre à concocter des recettes ou [d']assister à des sorties » (Lavoie, 2015, p. 16). Les objectifs du projet sont de « favoriser l'inclusion sociale et la participation citoyenne des locataires d'HLM », « de soutenir la persévérance scolaire », de diminuer la stigmatisation des résidents et de favoriser le développement d'une communauté de quartier en augmentant les contacts entre les locataires des HLM et ceux des habitations environnantes (Lavoie, 2015, p. 16). Pour atteindre ces buts, trois orientations ont été adoptées (Entente spécifique, 2015, p. 2) :

- multiplier « les occasions de contacts entre les résidents » du quartier;
- faciliter « l'accès à des activités sociocommunautaires »;
- mobiliser « les locataires dans l'organisation d'activités de socialisation ».

Les initiateurs du projet, tout comme d'autres acteurs, ont fourni différentes ressources (CAPJ, 2016b, p. 3) :

- l'OMH Lévis (en collaboration avec l'Association des locataires de Lévis) a prêté deux logements et l'appui de l'un de ses intervenants;
- l'animation du local a été assumée conjointement par la MDJ et la MDF;
- le PRÉCA (Partenaire pour la réussite éducative en Chaudière-Appalaches) a versé une part du financement nécessaire;
- les écoles Sainte-Marie et Saint-Joseph ont offert des locaux pour les activités;
- le Cégep Lauzon a prêté son terrain de soccer.



Quelques acteurs impliqués dans l'Entente

13 Fondé en 1982, la mission du CAPJ est de « mettre en œuvre des moyens visant à prévenir l'apparition et/ou l'aggravation des problèmes d'adaptation sociale chez les jeunes de 12 à 25 ans ». Offrant plusieurs services d'intervention de première ligne, du travail de rue, du travail de proximité, ainsi que de l'hébergement transitoire, les actions de l'organisme visent l'amélioration de la qualité de vie des jeunes et favorisent des démarches d'insertion sociale. Voir CAPJ, 2016a.

14 Bien qu'elle constitue une entité distincte, la MDJ est un organisme apparenté au CAPJ.

Résultats

L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES LOCATAIRES

Une meilleure participation

Les projets financés par l'Entente, tels que l'Espace HB, le projet de jardins communautaires et le projet de couponnage, ont eu un effet positif sur la participation des locataires. L'Espace HB a permis « aux jeunes familles qui vivent avec plusieurs problématiques de se mobiliser positivement ». Par exemple, les statistiques recueillies dénombrent 2 263 participations aux activités du local (Lavoie, 2015, p. 16). Près d'une dizaine de jeunes se sont mobilisés pour les organiser. L'Espace HB a aussi motivé certains résidents, autrefois inactifs, à s'impliquer dans leur milieu. Lors de l'ouverture du local, par exemple, un locataire se contentait d'observer ses enfants sans trop participer. Maintenant, il s'investit « beaucoup plus dans nos activités. Souvent, il prend une tâche par lui-même ou on lui demande de faire une tâche [...]. C'est un *leader* positif, il mobilise le groupe [...]. Il a une ouverture d'esprit. » Depuis l'ouverture du local, un intervenant remarque que les résidents « sortent plus de leur appartement ». Des parents viennent également au local pour participer aux cafés-rencontres organisés par le TP. Un projet de collecte d'eau d'érable à l'arrière des immeubles du HLM HB a mobilisé plusieurs locataires : il « y avait un travail d'équipe en arrière de cela ».

L'Espace HB a aussi aidé à responsabiliser les locataires face à leur milieu. Lorsque l'Office a dit à un intervenant du projet que « c'était sale pas mal » dans la cour, ce dernier a parlé aux résidents, qui se sont rapidement mobilisés pour y faire le ménage. Très fiers de leur contribution, ils ont installé un pot pour « leurs cigarettes au lieu de les jeter à terre ». Ils ont pris « possession de la cour pour bien s'en occuper ». Des locataires ont également créé des activités collectives de leur propre initiative. L'un d'entre eux, par exemple, a organisé et payé trois partys de hot dogs pour les enfants des immeubles.

Les autres projets reliés à l'Entente, comme les jardins communautaires, ont aussi eu un impact sur la participation des résidents. Au HLM HB, « les jardins ont très bien marché ». Des locataires ont fait des recettes

De plus, tous les intervenants impliqués dans l'initiative (dont l'OMH Lévis) se rencontrent aux deux semaines.

Le financement rendu disponible par l'Entente a également été utilisé pour développer un projet de jardins communautaires au sein de trois ensembles HLM. Coordonnée, animée et conçue par un employé du CAPJ, l'initiative offre un lopin de terre à cultiver à chacun des résidents participants. La MDF, le CAPJ et la MDJ se sont aussi concertés pour mettre sur pied un projet de couponnage « offrant des formations aux locataires dans le domaine du budget et de la consommation ». L'initiative a également pour but de « développer un réseau d'entraide », ainsi que de « briser l'isolement des femmes vivant en HLM [...] en leur offrant des occasions de se rencontrer entre elles » (CAPJ, 2015, p. 3).

Contrairement à d'autres régions, où le travail de proximité est une nouveauté, un travailleur de proximité (TP) employé par le CAPJ intervient depuis 2008 auprès de certaines familles habitant les HLM de Lévis. Son implication dans l'Entente s'inscrit donc en continuité avec ce qui a été réalisé dans le passé. Selon un intervenant, son rôle est d'être une « courroie de transmission ». Tout en offrant une aide personnalisée, il accompagne les personnes en difficulté dans des groupes de soutien. Il fait « un peu partie de leur vie » et travaille en codéveloppement avec eux en partant de ce qu'ils souhaitent et d'où ils sont rendus. D'un point de vue collectif, il tente également de créer un tissu social afin que les individus soient capables « de s'entraider et de renforcer leurs habiletés ». Pour encourager les personnes à s'impliquer, il les approche par leurs forces en leur faisant des demandes précises comme « Veux-tu m'aider sur tel aspect en particulier? »

Pour tisser des liens avec les résidents et s'intégrer au milieu, le TP fait du bénévolat dans une épicerie communautaire une journée par semaine. Il s'assoit dans les balançoires des HLM et laisse les locataires venir à lui. Faire du vélo, se promener à pied et participer à des fêtes familiales sont aussi de bonnes stratégies. De plus, il vient rencontrer les locataires à l'Espace HB en organisant des cafés-rencontres. Facebook s'avère également un outil de travail efficace en favorisant la participation des gens aux activités et en lui permettant de voir « où en est son monde ». Si une femme vit une rupture, par exemple, « il va le voir sur Facebook ».

avec leurs légumes et se sont fait un méchoui pour se féliciter. L'activité a réuni près de 70 personnes. Les femmes du groupe de couponnage se sont également impliquées à plusieurs niveaux, notamment :

- en accumulant des échantillons de produits pour bébé et en les donnant à des femmes enceintes;
- en participant à des cuisines collectives et « en préparant des portions pour aider des personnes [...] qui vivent une situation particulière » (ex. : femme qui vient d'accoucher, personne âgée en convalescence);
- en préparant un buffet pour des funérailles qu'elles ont offert à une famille vivant le décès d'un proche (CAPJ, 2016c, p. 2-3).

Le vivre-ensemble : un avant et un après

De l'avis d'un intervenant, les impacts de l'Espace HB sur le vivre-ensemble et sur la qualité de vie des locataires sont significatifs au point où on discerne un « avant et après local ». Depuis son ouverture, « le personnel de l'OMH de Lévis constate une amélioration dans la qualité de vie des gens du milieu. Il y a une diminution importante des plaintes, de conflits entre locataires, de la consommation de drogues et de la négligence envers les enfants » (Lavoie, 2015, p. 16). Les activités de l'Espace ont aussi pour effet de rapprocher les gens. Il y a plus de personnes sur le terrain extérieur et les résidents ont un sentiment d'appartenance plus fort.

L'entraide entre les locataires du HLM HB s'est également améliorée : « elle est spectaculaire dernièrement ». Il y a une dynamique communautaire, familiale, et il y a beaucoup « de collaboration pour les gardes d'enfants ». Selon un intervenant : « C'est de l'entraide qu'on ne voit pas souvent, mais ce genre d'entraide est récent. » Le projet de jardin communautaire a aussi une incidence positive à ce niveau : « Avec le jardin cet été, c'était génial, les gens s'entraident vraiment, ils ont des projets ensemble, ils se motivent entre eux, les gens se partagent et se délèguent des tâches selon leurs talents. » Des résidents sont également venus en aide à un locataire qui avait des problèmes avec son logement : « ils ont fait un miracle avec ce logement là ». L'Office a souligné cette initiative en distribuant une lettre de reconnaissance à ceux qui l'ont appuyé. Le projet de couponnage a aussi contribué à rapprocher les locataires : « il y a une belle chimie de groupe » et les femmes qui en font partie « ont développé de solides liens d'amitié. Elles se rencontrent et participent ensemble à diverses activités offertes par les organismes du milieu » (CPAJ, 2016c, p. 3). Conscient de l'amélioration du vivre-ensemble et des bienfaits de l'Espace HB, un résident a obtenu un transfert à HB pour que sa fille, qui a des problèmes de santé, puisse fréquenter le local.



**Collecte d'eau d'érable
à l'arrière des immeubles
du HLM Hypolite-Bernier**

Un impact significatif sur le rendement scolaire et sur les habiletés parentales

L'Espace HB a eu un impact significatif sur le rendement scolaire des enfants, particulièrement grâce à ses activités d'aide aux devoirs. En étant encouragés par les intervenants et par leurs parents, les jeunes sont plus motivés à l'école et leurs résultats scolaires sont meilleurs : « L'aide aux devoirs aide beaucoup. Beaucoup de parents sont venus nous remercier, les notes ont monté. » Un jeune de première année qui avait de la difficulté à lire, par exemple, a aussi vu « toutes ses notes monter, même en français ». Les jeunes autant que les parents sont fiers de ces résultats. Un gala sur la persévérance scolaire a été organisé pour souligner le rendement de certains jeunes. Quelques-uns d'entre eux ont même été acceptés dans des écoles privées.

Selon un intervenant, la présence d'aide aux devoirs à l'Espace HB contribue à changer l'attitude de certains parents « qui sont moins enclins vers l'école », une réalité qu'il n'a pas vue depuis huit ans. Ces derniers ont aussi « pris conscience que soutenir et encourager son jeune dans les études est des plus valorisants et que l'éducation, c'est aussi l'affaire du parent, pas seulement de l'école » (CAPJ, 2016b, p. 2). Certains d'entre eux ont même effectué un retour aux études.

Un intervenant constate également que les habiletés parentales de certains locataires se sont améliorées en fréquentant l'Espace HB, en parlant aux animateurs et en côtoyant d'autres parents. L'un d'entre eux, par exemple, est moins brusque et écoute plus son enfant. Par les opportunités de développement qu'il fournit, l'Espace HB a aussi contribué à augmenter de façon significative l'estime des résidents qui s'y impliquent.

L'apport du travailleur de proximité

En suivant environ 150 parents par année, le TP a un impact non négligeable sur les locataires. Par sa présence sur le terrain et l'organisation de cafés-rencontres à l'Espace HB pour les parents, il devient une personne significative et une référence pour eux. Un adolescent ayant perdu son père, par exemple, a bénéficié de son appui lors de ce moment difficile. Un locataire considère aussi que le TP a fait

« une grosse différence dans sa vie ». Il est très proche de lui, il l'appelle régulièrement et celui-ci l'aide à obtenir du financement pour inscrire ses enfants à des activités. Selon lui, le TP peut aider les locataires à obtenir ce qu'ils ont besoin. Que ce soit des meubles ou d'autres denrées, « il va te référer (*sic*) ou le faire pour toi » (dans certains cas).

L'IMPACT DE L'ENTENTE SUR LES ACTEURS SOCIOCOMMUNAUTAIRES

Bien que l'ÉLÉ ne se soit pas déployée comme dans d'autres régions, les projets menés en concertation dans le cadre de l'Entente, tels que l'Espace HB et les jardins communautaires, se sont bien déroulés. La collaboration de la MDJ et de la MDF pour l'animation de l'Espace HB s'est avérée fructueuse. Les deux acteurs n'ont pas toujours « les mêmes idées sur certaines choses » (la MDF pense « famille » et la MDJ pense « ado »), mais cette différence de vision ne constitue pas un problème. Elle leur a plutôt permis de travailler en complémentarité. Lorsqu'il y avait plus d'adolescents dans l'un des locaux de l'Espace HB, par exemple, l'intervenant de la MDJ s'en occupait. L'Office a aussi bien collaboré avec le TP. La présence de l'Espace HB a également permis de resserrer les liens avec le projet de pédiatrie sociale du Dr Julien : « une infirmière de la pédiatrie sociale est venue nous voir à HB il y a trois ou quatre semaines. C'est nouveau qu'ils cherchent à réseauter. » Un intervenant de la MDJ constate que depuis que son organisme est présent dans le milieu HLM, il est « amené à participer à plusieurs tables de concertation [...] par rapport aux partenariats que l'on peut faire sur des projets ». Selon lui, « il y avait des partenariats quand même avant qu'on soit en HLM, mais il y en a encore plus depuis qu'on est ici. »



Participation de jeunes à un gala sur la persévérance scolaire

ENCADRÉ 3

L'implantation de la Maison des jeunes à l'HLM Place Renaissance, une autre pratique gagnante

Bien que le projet ne soit pas directement relié à l'Entente, l'implantation récente de la MDJ à l'HLM PR a également eu un impact déterminant sur le milieu de vie, sur le vivre-ensemble et sur la participation des locataires au cours de la dernière année. Les bienfaits suivants ont été soulignés :

- Augmentation de la qualité de vie;
- Plus grand sentiment de sécurité;
- Baisse de la consommation de drogue dans la cour;
- Milieu de vie plus tranquille;
- Diminution de la présence policière;
- Diminution des plaintes;
- Diminution des conflits entre les enfants et les adultes;
- Diminution de la violence;
- Meilleure participation des jeunes (certains s'impliquent dans un comité d'activités);
- Effet positif sur la santé mentale des jeunes;
- Augmentation de l'estime de soi des jeunes et acquisition de qualités telles que la discipline.

Ayant eu une portée tout aussi significative que la création de l'Espace HB, l'arrivée de la MDJ à l'HLM PR montre que l'implantation d'un organisme d'intervention directement en HLM est une pratique gagnante. Il importe également de préciser que, comme pour l'Espace HB, l'un des buts de l'ouverture de la MDJ à la PR est d'intégrer le HLM dans la trame sociale du quartier. Dans cette optique, toutes ses activités sont ouvertes aux autres enfants et adolescents qui habitent à proximité. Même si plusieurs des participants habitent à la PR, des jeunes d'autres milieux sont également présents.

QUELQUES DÉFIS

Les projets reliés à l'Entente, comme l'Espace HB et les jardins communautaires, ont eu un impact significatif sur la qualité de vie de plusieurs locataires. Toutefois, de nombreux défis restent à surmonter.

Tout d'abord, la participation des résidents demeure limitée. Plusieurs d'entre eux sont intéressés à participer aux activités et à utiliser les services qui

leur sont offerts, mais ils semblent moins enclins à les gérer eux-mêmes. Les comités de parents et de jeunes, prévus initialement à l'Espace HB, par exemple, ont été dissous, faute de participation.

Cette réticence des locataires à s'impliquer dans des structures qui leur permettraient d'acquérir du pouvoir collectivement s'exprime aussi par la faiblesse de la vie associative dans les ensembles de logements étudiés. À ce niveau, l'impact des projets de l'Entente semble moindre. Même si un représentant d'immeuble s'implique davantage grâce à l'Espace HB, il ne paraît pas mobiliser les résidents vers une prise en charge collective. Selon un locataire, pour stimuler la participation, « l'Office devrait oser plus, inviter les locataires à des réunions [...], pas juste les représentants [...], c'est comme cela que tu va chercher du monde. Faut les embarquer dans la gang. » Ce même résident affirme également que « les réunions de l'Office, ça fait peur » et que les résidents « ne savent pas quelle est [leur] [...] place là-dedans. »

Dans le but de bonifier la vie associative, un OC du RSSS soutient actuellement l'Association de locataires de Lévis. Il l'a aidée à modifier sa structure organisationnelle de manière à impliquer davantage les représentants des immeubles. Un plan d'intervention visant à mobiliser les résidents à améliorer la qualité de leur milieu de vie est aussi en cours de rédaction par l'Office. Il s'agit de l'une des orientations majeures et significatives de la prochaine planification stratégique de l'OMH Lévis.

L'objectif de l'Espace HB de favoriser le développement d'une communauté de quartier, en accueillant notamment des familles et des jeunes vivant à l'extérieur de HB, a également été plus ou moins atteint. Même si la participation de ces derniers aux activités (comme lors de l'ouverture du deuxième local) fut parfois positive, ils n'ont pas toujours été bien accueillis par les locataires, et particulièrement par les adultes. Selon un intervenant :

Notre plus gros défi, c'est d'avoir des gens de l'externe [...]. On travaille beaucoup pour ça parce que l'on veut justement défaire les barrières qui existent, défaire les préjugés. Les jeunes sont quand même plus ouverts à accepter des gens de l'externe que les parents peuvent l'être. Ceux-ci lancent des regards aux gens de l'externe, les dévisagent, c'est intimidant.

Au niveau des acteurs sociocommunautaires, plusieurs participants mentionnent que de maintenir la communication reste enjeu important. De l'avis d'un intervenant : « ça roule vite à l'Office et dans les organismes [...], c'est plus difficile de travailler ensemble, les suivis de courriels sont espacés [...], les gens n'ont pas toujours le temps de faire des rencontres. » L'établissement d'une communication fluide entre les organismes communautaires, l'Office et le RSSS semble également un défi à relever.

Finalement, la fin de l'Entente constituera aussi un enjeu de taille pour ses promoteurs. Les résidents du HLM HB ont pu ainsi constater que les heures d'ouverture de l'Espace HB ont déjà diminué. Un intervenant s'inquiète de cette situation, mais affirme cependant que, « si les gens se sont mobilisés, peut-être qu'ils pourront prendre les choses en main par eux-mêmes. C'est possible. » En fait, tout ceci pose l'enjeu de la pérennité de l'intervention, là comme ailleurs.

Il y a une dizaine d'années, l'HLM HB avait été fortement investi en termes de ressources par l'OMH Lévis et d'autres partenaires. Toutefois, l'intervention ne s'est pas maintenue au fil des années. La situation s'est alors dégradée et l'Office et ses partenaires ont dû investir de nouveau le milieu. Les effets positifs constatés par notre recherche ne pourront perdurer que si l'intervention demeure pérenne tout en impliquant étroitement les résidents. Le contexte sociopolitique représente actuellement une contrainte majeure en regard d'une telle continuité. Toutefois lorsque l'intelligence informe l'action, il est toujours possible de faire preuve de créativité avec et pour les locataires (Dewey, 2014).



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



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada