



REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

L'intervenant majeur en habitation sociale



[rohq.qc.ca](http://rohq.qc.ca)

# Introduction au soutien sociocommunaire

Durée estimée : 10 minutes

Ce projet a été réalisé grâce à l'appui financier de la Société d'habitation du Québec

Société  
d'habitation  
Québec 



# Les problématiques multiples des résidents en HLM, un défi pour les offices d'habitation

À la pauvreté, s'ajoutent d'autres difficultés :

- L'exclusion et l'isolement
- Le vieillissement et la perte d'autonomie
- La monoparentalité
- La santé mentale
- La multiethnicité
- La délinquance
- La toxicomanie
- La violence sous toutes ses formes



# Les problématiques multiples des résidents en HLM, un défi pour les offices d'habitation

*« Les administrateurs et gestionnaires des offices d'habitation doivent dorénavant s'occuper autant de la poignée de main que de la poignée de porte. »*

Le soutien communautaire en HLM : l'expression de la mission sociale



# De la gestion de la poignée de porte à la gestion de la poignée de main!

2002 : La Loi sur la SHQ est amendée et offre aux OH les moyens de jouer désormais un rôle de développeur social dans les milieux HLM.

La Loi reconnaît notamment :

- Le pouvoir, pour un OH, **de mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle;**
- Le droit à la vie associative pour les locataires;
- La mise en place d'un comité consultatif de résidents;
- La représentation de 2 locataires au conseil d'administration de l'office.



# Le résident d'un HLM doit être un citoyen à part entière!

Vivre en logement social  
Citoyen à part entière

## Approche communautaire

- La vie associative
- La participation des locataires
- Ouverture vers le milieu
- Support à la mise en place de projets



## Actions aux personnes

- L'intervention individuelle
- L'intervention famille



## Partenariat inter-sectoriel

- Santé et services sociaux
- Éducation
- Municipalité
- Organismes communautaires

Développer et maintenir:

- L'estime de soi;
- La fierté;
- La responsabilité;
- La confiance en soi.



**L'individu au maximum de ses capacités**



# Le résident d'un HLM doit être un citoyen à part entière!

Le développement social vise la mise en place et le renforcement au sein d'une communauté de conditions lui permettant de progresser socialement, culturellement et économiquement et permettant à tous ses membres de participer au progrès et de profiter équitablement de ses fruits.

De façon plus spécifique :

- *Prise en charge des locataires* : soutenir la création d'associations de locataires, encourager la participation des locataires aux instances décisionnelles de l'office, ...
- *Un milieu de vie où il fait bon vivre* : briser l'isolement des personnes exclues socialement, développer un sentiment d'appartenance des résidents, ...



# Le résident d'un HLM doit être un citoyen à part entière!

- *Intégration sociale des personnes fragilisées* : connaître les besoins de la clientèle, faciliter l'intervention du réseau de la santé et des services sociaux, des organismes communautaires, ...
- *Milieu HLM intégré dans sa communauté* : établir des ententes de services, des partenariats avec les organismes du milieu, siéger à des Tables de concertation ou autres, ...





# Le résident d'un HLM doit être un citoyen à part entière!

Les enjeux de l'action communautaire en HLM :

- Le développement de la capacité d'agir des résidents au niveau individuel et collectif (l'empowerment);
- L'accompagnement social des personnes fragilisées;
- La lutte contre la pauvreté et l'exclusion.



# Le résident d'un HLM doit être un citoyen à part entière!

Des approches de gestion pour faciliter la mission sociale des OMH :

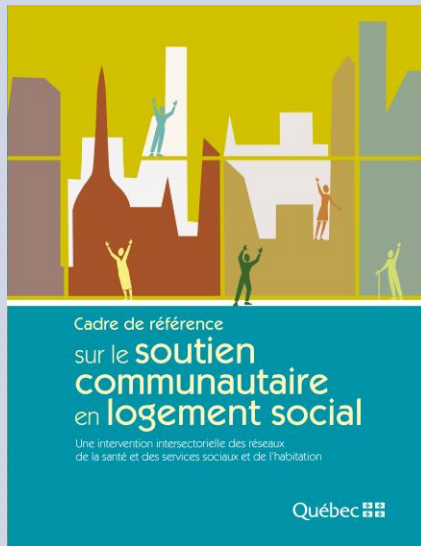
- *L'approche communautaire et l'approche milieu de vie* : autonomie, responsabilisation et empowerment des locataires;
- *L'approche-client* : fournisseur de services, préoccupation pour les besoins des locataires, moins responsabilisante que l'approche milieu de vie.

Un moyen de favoriser le mieux-être des résidents HLM :

- Le soutien communautaire en logement social.



# Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social



Ce cadre :

- Reconnaît une responsabilité partagée des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation sociale à l'égard de leur clientèle commune;
- Marque la reconnaissance officielle du soutien communautaire en logement social;
- Permet un soutien financier récurrent pour assurer la pérennité des interventions.



# Le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social

Le soutien communautaire contribue à :

- Assurer la stabilité résidentielle des personnes en difficulté;
- Développer la capacité de prise en charge des résidents;
- L'inclusion sociale des personnes;
- Vivre dans un « chez-soi » de qualité.



# Définition du soutien sociocommunautaire

*« Le soutien communautaire recouvre un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès des services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le support au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire. En fait, la notion de support communautaire désigne : « [...] ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes » incluant la gestion du bail. »*

Le soutien communautaire doit être souple et modulé pour tenir compte du profil des locataires et des milieux de vie.



# Le soutien sociocommunautaire en logement social

Quatre catégories d'activités :

- L'aide à la personne dans l'exercice de sa citoyenneté (droits et responsabilités);
- L'aide à la vie courante;
- L'aide à la vie collective ou associative;
- Des activités de type relation d'aide.



# Le soutien sociocommunaire en logement social

Le soutien communautaire recouvre un ensemble d'actions :

- L'accueil de nouveaux locataires;
- La référence et l'accompagnement auprès des services publics et autres ressources du milieu;
- L'intervention psychosociale et en situation de crise;
- L'aide à la gestion budgétaire;
- L'aide à la gestion du bail;
- L'aide aux devoirs;
- La présence et la surveillance;
- La gestion de conflits;
- Le soutien aux comités de locataires;
- Le soutien à la vie démocratique;
- Les services d'animation et de loisirs;
- Les services alimentaires.



# Le soutien sociocommunautaire en logement social

C'est également :

- Des services offerts sur place, dans les HLM;
- Des services complémentaires et en partenariat avec le réseau de la santé et des services sociaux.





# Le soutien sociocommunautaire en logement social

Toutefois, ce n'est pas :

- Un service de soutien à domicile offert par un CLSC (service médical, de réadaptation, d'ergothérapie, de psychothérapie, d'aide personnelle, de travail social, etc.);
- Un service de suivi en santé mentale offert par un établissement ou un organisme communautaire en santé mentale;
- Un service communautaire offert dans le milieu, et non sur place (dans le HLM ou les ensembles d'habitation).



# Faire du soutien sociocommunautaire en HLM

Faire du soutien communautaire en HLM dans le but de :

- Combattre l'isolement et l'exclusion des personnes fragilisées;
- Soutenir les personnes vulnérables pour leur permettre de demeurer dans leur milieu de vie;
- Favoriser la prise en charge (l'empowerment) dans une démarche de participation et d'intégration sociales.



# Le financement du soutien sociocommunaire

La contribution des offices d'habitation :

- La norme sur l'association des locataires : 17 \$ / logement / année
- La norme sur les activités communautaires et sociales : 15 \$ / logement / année
- La norme sur le soutien à la clientèle : 22 \$ / logement / année
- Et la norme sur la réserve pour le développement communautaire et social.



# Conclusions et références

## Sources

MSSS et SHQ (2007) *Cadre de référence sur le soutien sociocommunitaire en logement social : une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, Québec, MSSS

MSSS, SHQ et ADOHQ (2008) *Le soutien sociocommunitaire : expériences de partenariat en HLM*, Québec, MSSS

SHQ (2011) *Manuel de gestion du logement social*, Québec, SHQ

## Pour en savoir plus

[www.rohq.qc.ca](http://www.rohq.qc.ca)



# Crédits

**Coordination du projet, recherche, rédaction et montage :**  
Francis Gagnon, Conseiller projets stratégiques, ROHQ

**Conseillers de contenu :**  
Jacques Laliberté, Conseiller en intervention  
sociocommunitaire, ROHQ

**Narration :**  
Jacques Laliberté, Conseiller en intervention  
sociocommunitaire, ROHQ





REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

L'intervenant majeur en habitation sociale



[rohq.qc.ca](http://rohq.qc.ca)