

Mobilise-toit

LE BULLETIN DE LIAISON DES INTERVENANTS SOCIOCOMMUNAUTAIRES EN HLM

Dans ce numéro :

LA RIS 2017 : le rendez-vous des acteurs du soutien communautaire en HLM	1
À découvrir...	2
« Des pratiques "bienveillantes" en évolution! »	3
Un projet qui favorise les rencontres intergénérationnelles	6
L'amour de la St-Valentin	7
Le gala qui récompense la persévérance scolaire	7
Flash sur mon quartier à Lévis	8
Flash sur mon quartier! en cours dans six régions du Québec	9
La trousse d'animation « UNE GRANDE DIFFÉRENCE »	12
Fête des voisins 2017	13
À l'agenda...	13

Printemps 2017

Trente-cinquième numéro
Publication électronique

Les idées exprimées dans le bulletin Mobilise-toit ne sont pas nécessairement celles du ROHQ; elles n'engagent que la responsabilité des auteurs.

Le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.



REGROUPEMENT DES OFFICES
D'HABITATION DU QUÉBEC



RENCONTRE
DES INTERVENANTS
SOCIOCOMMUNAUTAIRES
EN HLM

LA RIS 2017 : le rendez-vous des acteurs du soutien communautaire en HLM

Par Jacques Laliberté, conseiller en intervention sociocommunitaire, ROHQ

C'est sous le thème *D'où l'on vient, où l'on va... – enjeux d'identité et de reconnaissance* – que les intervenants socio-communautaires en HLM sont conviés à leur rendez-vous annuel qui en sera cette année à sa quatorzième édition. Un quatorzième rendez-vous qui se tiendra à L'Hôtel Québec (Québec) les 10 et 11 mai prochain et qui espère accueillir un grand nombre de participants des diverses régions du Québec provenant des réseaux de l'habitation sociale et communautaire, de la santé et des services sociaux, et de celui des organismes communautaires.

Rappelons que cet événement a pris son envol en 2004 et a réussi à rassembler au fil des ans des centaines de participants ayant en commun d'œuvrer dans le milieu sociocommunitaire en HLM. Année après année, ce colloque se veut un moment privilégié de réflexion et d'échange sur la pratique; une occasion d'apprentissage et de partage de savoir et de savoir-faire; un lieu de réseautage pour les acteurs du soutien communautaire en HLM.



Pour l'édition 2017, la *Rencontre des intervenants sociocommunitaires en HLM* (RIS) propose un programme à la fois riche et varié dont le fil conducteur se rattache à des enjeux d'identité et de reconnaissance. Au menu, des conférences et des ateliers qui toucheront à l'histoire du logement social au Québec, à la persévérance scolaire, à l'intimidation entre aînés, à la méditation

(suite à la page 2)

consciente, à l'intervention en contexte multiculturel, aux troubles de personnalité limite. Seront aussi offerts aux participants des ateliers de discussion sur les acquis et les défis du réseau des intervenants sociocommunautaires en HLM, la présentation de projets réalisés en milieu HLM, la présentation d'un nouveau livre sur le milieu HLM et, en conférence de clôture, la conférence de Dan Bigras, un artiste engagé dans plusieurs causes sociales.

La RIS 2017, c'est une occasion privilégiée pour les intervenants en HLM des quatre coins du Québec de se retrouver pour réfléchir ensemble, pour échanger, pour interagir, pour s'outiller davantage, pour apprendre à se connaître et à se reconnaître dans leur pratique. Cette pratique qui renvoie à la fois à la spécificité du milieu HLM et à la pluralité des interventions, qui conjugue action aux personnes et action collective en passant par le partenariat intersectoriel. Cette pratique qui, somme toute, renvoie aux fondements du développement social et communautaire en milieu HLM, mais qui, en même temps, renvoie à une identité professionnelle multiple et à une communauté d'appartenance (encore) mal définie.

Enfin, à l'heure où cette pratique peut être affectée par les changements majeurs s'opérant dans les réseaux de la santé et des offices d'habitation, pour continuer d'avancer, pour espérer aller de l'avant en conservant ses acquis tout en affirmant son identité, un retour sur les origines de la pratique du soutien communautaire en HLM peut être éclair-

rant à bien des égards... Comme le rappelle l'adage: *Il faut savoir d'où l'on vient pour savoir où l'on va.*

Le programme préliminaire ainsi que la fiche d'inscription sont disponibles sur le site Internet du ROHQ à l'adresse: www.rohq.qc.ca. À noter que seules les inscriptions reçues **d'ici le 14 avril** pourront bénéficier du tarif réduit. •

LE COMITÉ ORGANISATEUR DE LA RIS 2017

Johanne Doré, responsable Développement communautaire et habitation sociale, OMH Laval

Andréa Quezada, agente de liaison, OMH Montréal

Marie-Ève Villeneuve, intervenante milieu de vie, OMH Shawinigan

Mireille Pelletier, technicienne en soutien communautaire, OMH Sherbrooke

Lu Ni, responsable aux plaintes et du développement sociocommunautaire, OMH Terrebonne

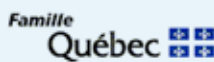
Jacques Laliberté, conseiller en intervention sociocommunautaire, ROHQ

Devant: Johanne et Andréa –
Derrière: Marie-Ève, Mireille, Lu et Jacques



À découvrir...

Cybervigilance : un microsite pour les aînés



Élaboré en collaboration avec le CEFRIQ et le ministère de la Famille (MFA), le microsite cybervigilance.quebec propose deux jeux-questionnaires interactifs pour tester les connaissances et informer les aînés internautes sur la cybersécurité et les cybercomporte-

ments à privilégier. Ces jeux-questionnaires leur offrent des informations utiles visant à prévenir la cybercriminalité, à favoriser les expériences positives sur les réseaux sociaux et à les sensibiliser à l'intimidation en ligne. Le microsite présente également des définitions, des informations complémentaires ainsi qu'une liste de ressources à joindre. Grâce à leur cybervigilance, les personnes aînées seront des internautes plus avertis. •





« Des pratiques “bienveillantes” en évolution ! »

Par Chantal Desfossés, directrice du développement communautaire & social,
Gina Franco Mauricci et Stéphanie Sénésac, intervenantes de milieu, OMH Longueuil

Le développement communautaire et social agit au cœur de la dimension humaine de la mission de l'Office municipal d'habitation de Longueuil. En ce sens, nous offrons plus qu'un toit à nos locataires et nous sommes portés par le désir constant de faire la différence auprès des personnes qui comptent malheureusement trop souvent parmi les plus vulnérables de nos communautés.

Des données qui parlent

À titre indicatif, au 31 mars 2016, pas moins de 5516 personnes résidaient dans nos 2280 unités HLM, et 630 dans nos logements de type abordable, de même, 500 personnes bénéficiaient d'une des subventions du programme de supplément au loyer. De ce nombre, 1720 locataires étaient âgés de plus de 65 ans, et près de 80 % vivaient seules; de surcroît, il s'agit de personnes à faible revenu. Au quotidien, nous constatons que les besoins des locataires sont importants de par leur condition socioéconomique et clinique, de même qu'à cause de l'isolement qui les accable, dépisté par nos équipes sur le terrain, dont entre autres nos préposés et nos agents de location. Ajoutons que différentes études pancanadiennes révèlent qu'entre 4 et 7 % de la population aînée vivant à domicile serait victime de maltraitance et que ces taux de prévalence ne seraient que la pointe de l'iceberg à cause des obstacles liés au dépistage, la réticence des personnes aînées et des

professionnels à dénoncer¹. En somme, nous pouvons estimer qu'au moins 120 de nos locataires seraient potentiellement victimes de maltraitance...

La mission de la direction du développement communautaire & social

Notre équipe, de par sa mission et ses actions, est un agent facilitateur contribuant à enrichir la qualité de vie des locataires, leur maintien en logement social de même que leur sécurité individuelle et collective, par la création

d'environnements favorables au plein développement de leur potentiel pour un réel tremplin de vie; par le développement de programmes d'activités et de services pertinents en regard des déterminants sociaux et par son rôle de vigie et de protection sociale. Tout en privilégiant une approche globale et systémique, nous misons sur le modèle d'intervention auquel réfère le *Guide de gestion du logement social* élaboré par la SHQ qui définit 3 pôles d'intervention, dont l'action auprès des personnes.



De gauche à droite : Stéphanie Sénésac, intervenante de milieu ; Normand Chénier, préposé ; Gina Franco Mauricci, intervenante de milieu ; Nicole Brosseau, technicienne à la location HLM

(suite à la page 4)

1. Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées – Gouvernement du Québec, 2016, p.11, www.maltraitancesaines.gouv.qc.ca

Un nouveau « Protocole en matière de bienveillance » voit le jour !

C'est en unissant nos forces et nos expertises, qu'ensemble et de façon concertée, nous nous sommes mobilisés afin de répondre le mieux possible aux besoins de nos locataires qui ont une réalité parfois accablante du point de vue humain, vous vous en doutez bien... C'est avec plaisir que nous vous partageons le fruit d'expériences inspirantes.

L'expérience de Gina Franco Maurici – Intervenante de milieu

« En tant qu'intervenante de milieu, je réalise certaines visites et fais du porte-à-porte quand on veut mobiliser nos locataires à participer à une activité spéciale. J'ai constaté que plusieurs de nos locataires étaient non seulement seuls, mais isolés, et avaient besoin de parler, de partager leur vécu. Ce constat, partagé par l'équipe, nous a amenés à penser qu'on devait faire quelque chose pour ces personnes. Afin de formaliser notre intention, nos approches et nos collaborations, nous avons élaboré un *Protocole en matière de bienveillance*.

La définition de la bienveillance est « la volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui ». Cela explique notre intérêt à réaliser les visites de bienveillance. Ce projet, dans une optique de repérage et de prévention, vise à favoriser l'amélioration de la qualité de vie des aînés, en facilitant leur accès à l'information sur les services et programmes communautaires et en les encourageant à les utiliser pour faciliter leur autonomie. Le projet cherche aussi à permettre aux aînés les plus vulnérables de sortir de leur isolement en les reconnectant avec les ressources de leur milieu et en les aidant à créer un réseau social avec leurs pairs. Ultimement, ces actions

favorisent également le maintien à domicile des locataires. Pour ce faire, nous faisons du porte-à-porte afin de faire connaissance et de leur remettre des références utiles, dont les nôtres. De plus, nous tenons compte des préoccupations et des observations de nos collègues préposés et du service à la clientèle dans notre analyse de la réalité et des besoins des locataires.

Au terme de notre première tournée au sein d'un immeuble, on peut dire que ce fut une expérience fort enrichissante du point de vue humain. Nous avons tissé des liens de confiance avec plusieurs locataires et leur avons fait savoir que nous avons un réel intérêt pour leur bien-être en tant que personne, et non seulement en tant que locataire ou numéro d'appartement. La preuve de cela ? Des commentaires positifs et touchants de plusieurs d'entre eux :

« Je me sens touchée, rassurée de savoir que je peux compter sur vous... »

« C'est bien de nous visiter, entendre ce qu'on a à dire, surtout avec certains d'entre nous qui ont besoin d'aide et n'osent pas parler ou ne savent pas à qui s'adresser... »

« Avoir de la visite, ça fait plaisir. Surtout que je ne suis pas une personne qui va vers les gens. Donc si on ne vient pas me voir, je peux rester une semaine complète sans parler à personne. Cela me rappelle un peu quand j'ai travaillé pour l'organisme les Petits Frères qui a pour mission de briser l'isolement des aînés. Sauf que maintenant, on dirait que les rôles sont inversés ! »

Certaines personnes pourraient penser que notre démarche a le potentiel d'être intrusive, mais avec les commentaires positifs reçus de plusieurs locataires, je me dis que si on peut être utile pour une personne, si on peut l'aider à sortir de son isolement et à surmonter des difficultés, alors je veux assurément faire partie du projet ! »

L'expérience de Stéphanie Sénésac – Intervenante de milieu

« Au fil des ans, nous avons constaté que plusieurs locataires aînés sont isolés. Effectivement, nombre d'entre eux n'ont pas de famille ou ont peu de liens avec celle-ci. De plus, certains ont aussi peu ou pas de liens d'amitié avec autrui et ne participent pas non plus aux activités de leur comité. Ainsi, les intervenants pourraient ne pas entrer en contact avec des personnes qui auraient pourtant besoin d'aide.

L'avantage des visites de bienveillance, c'est que cela nous permet de rencontrer chacun des locataires et qu'ils soient au courant que des intervenants peuvent leur venir en aide et les guider vers des ressources. Cela permet à plusieurs de réaliser qu'ils peuvent être soutenus.

(suite à la page 5)

« Des pratiques “bienveillantes” en évolution ! » (suite)

Malheureusement, plusieurs personnes âgées font parfois face à des situations pénibles mais ne vont pas chercher d'aide. Soit parce qu'elles ne savent pas où aller la chercher, soit parce qu'elles sont découragées et croient qu'il n'y a pas de solution à leur problème. Plusieurs sont aussi anxieuses à l'idée d'entamer de nouvelles démarches, car elles ne savent pas à quoi s'attendre. C'est pourquoi lorsque nous faisons des visites de bienveillance, nous expliquons aux personnes âgées qu'elles peuvent faire appel à nous en cas de besoin. Car des fois, les personnes ne réalisent pas qu'il y a des ressources pouvant leur venir en aide dans leur problématique. Cette ouverture facilite les confidences ainsi que l'émergence d'un lien de confiance. Ce lien est d'autant plus important pour les personnes victimes de maltraitance. Celles-ci vont parfois tenter de garder la situation secrète parce qu'elles ressentent de la honte ou parce qu'elles ont peur des conséquences possibles. En prenant le temps de discuter, ceci nous permet de recueillir plus d'information sur la vie du locataire et parfois d'identifier des indices de maltraitance. Ensuite, nous abordons la question avec la personne et nous suivons son rythme : si la personne ne se sent pas prête à dénoncer ou à poser certaines actions, nous ne l'obligeons pas, mais nous l'ajoutons à notre registre de personnes en situation de vulnérabilité et nous gardons un contact avec elle. Ainsi, la personne sait que quand elle sera prête à passer à l'action, nous serons disponibles pour l'accompagner et lui offrir du soutien dans ses démarches.

Bref, le but premier des visites de bienveillance est de garder un œil vigilant sur les personnes âgées afin qu'elles puissent recevoir de l'aide si elles vivent une situation ardue.»



Un mot de nos collègues du Service à la clientèle et du Service aux immeubles

Nicole Brosseau – Technicienne à location HLM

« Mon contact quotidien avec les locataires m'expose aux difficultés qu'ils vivent. Je me sens parfois même démolie devant tant de misère. Aujourd'hui, je suis soulagée de pouvoir compter sur l'intervenante de milieu qui se déplace rapidement à domicile, lorsque le locataire accepte qu'on lui vienne en aide. J'entends encore le « OH OUI » exprimé par un locataire qui répondait positivement à l'effet que je le réfère à une intervenante pour lui venir en aide, ça m'a rassurée au plus haut point ! »

Normand Chénier – Préposé

« J'ai constaté un changement dans l'approche de l'équipe communautaire. Auparavant elle n'effectuait pas de visites à domicile, privilégiant l'intervention collective dans nos salles. Maintenant, c'est autre chose, c'est

le « fun » de savoir que nous pouvons aider les locataires, qui sont de plus en plus démunis à bien des égards. Je me rappelle une visite réalisée conjointement avec l'intervenante. Pendant que je faisais mon inspection des lieux, l'intervenante s'occupait du volet humain auprès de la locataire; nous avons constaté que sa situation se dégradait et notre équipe a été en mesure de lui parler des ressources pouvant lui être utiles. En tant que préposés nous sommes impuissants par rapport à ces situations, mais maintenant je sais que je peux faire appel au service communautaire si je suis préoccupé par une problématique qu'une personne pourrait vivre, par exemple la retrouver perdue au milieu du corridor, tenant des propos incohérents. Ce fut d'ailleurs le cas la semaine dernière, j'ai signalé une dame à l'intervenante dédiée au milieu... ».

En conclusion, nous avons la conviction que nos démarches bienveillantes s'avèrent un moyen clé afin de dépister nos locataires en situation de difficultés voire même de maltraitance. À chaque jour, nos équipes sont appelées à poser de petits gestes qui font toute la diffé-

rence et qui donnent un sens encore plus grand à notre mission sociale; ensemble nous formons un tout qui est plus grand que nous, orienté vers le bien-être de personnes qui comptent parmi les plus vulnérables de nos communautés. ●

Un projet qui favorise les rencontres intergénérationnelles

Par Marie Bouchard et Jocelyne Dorris, chargées de communication, OMH Montréal



S'engager, persévérer, réussir!

L'été dernier, Terrence Allan Antoine et Ulric Peterson Célestin, des habitations De Mentana dans le Secteur Est, sont devenus conducteurs de vélos triporteurs pour personnes âgées auprès de l'organisme [Un vélo une ville](http://www.unvelouneville.org). Ils ont ainsi eu la chance de côtoyer les aînés de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal et ils ont adoré leur expérience. De leur côté, les aînés ont grandement apprécié leur gentillesse et ce service de transport inédit.

Michèle Daniels, une organisatrice communautaire de l'OMHM, a contribué à orienter le projet de l'arrondissement vers les aînés des HLM et fait la promotion des candidatures de Terrence et Ulric, qui avaient postulé pour travailler à l'OMHM. Le service de vélo triporteur a pu être offert aux 10 habitations pour aînés du Plateau avec l'aide de *Projet Changement*, un centre communautaire pour les personnes de 50 ans et plus du Grand Plateau Mont-Royal.

Pendant plusieurs semaines, les jeunes ont arpenté les rues du Plateau pour conduire les aînés chez le médecin ou à l'épicerie, par exemple. « On répondait, en moyenne, à huit appels par jour, et ça nous a permis de rencontrer plusieurs personnes », commente Terrence. « J'ai adoré mon contact avec les personnes âgées, j'ai appris beaucoup de choses sur elles, et elles me posaient beaucoup



Deux résidentes de la Résidence Le Mile-End du Plateau Mont-Royal en compagnie du chauffeur Terrence.

de questions sur moi », ajoute-t-il. De son côté, Lucile Emery, une résidente du quartier, affirme que « d'être avec des jeunes, c'est ça qui est le fun! J'ai bien aimé ma balade. Je me sentais comme dans une "procession". Vous savez, les aînés, malgré notre âge, nous sommes de vrais enfants! »

Sur le Plateau Mont-Royal, on a fait le choix de recruter des jeunes en HLM et d'offrir ce service gratuitement aux personnes âgées à faible revenu. Michèle Daniels est ravie des résultats. « Les jeunes m'ont raconté que les gens les arrêtaient pour les photographier sur leurs triporteurs et qu'ils se sentaient comme des "stars", relate-t-elle. Tout cela est très bon pour l'estime de soi et

l'envie de s'engager dans de nouveaux projets », conclut-elle.

L'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal est le premier arrondissement de Montréal à retenir les services d'[Un vélo une ville](http://www.unvelouneville.org) (www.unvelouneville.org), qui s'est révélé un très beau succès. À ce jour, une dizaine de municipalités québécoises ont adhéré à cette idée originale. Peut-on espérer qu'en tant que « Municipalité amie des aînés », Montréal comptera en 2017 encore plus de vélos triporteurs au service des aînés de nos habitations? Richard Turgeon, directeur général de l'organisme, espère poursuivre la collaboration avec l'OMHM l'an prochain et l'étendre à d'autres quartiers. Un dossier à suivre! ●

L'amour de la St-Valentin

Par Francine Hamel, intervenante communautaire, OMH Mascouche

Dans le cadre de la St-Valentin, l'office d'habitation de Mascouche a organisé un souper pour les parents qui fut préparé par les enfants avec la collaboration de l'intervenante communautaire et de l'adolescente responsable du projet.

L'adolescente a appris, par des rencontres préparatoires à l'élaboration du projet, à planifier le menu, sélectionner le groupe d'âge des participants, trouver du financement et organiser le déroulement de la journée de l'évènement. La jeune responsable s'est investie dans chacune des étapes pour l'accomplissement du projet.

La journée fut bien planifiée et orchestrée afin que les participants bénéficient d'un bon encadrement et du support nécessaire pour la réussite de l'activité. Les jeunes participants avaient pour objectif de cuisiner un souper pour leurs parents en concoctant des recettes faites maison. Ils se sont impliqués, engagés pleinement dans l'activité et le tout s'est fait dans un climat de respect mutuel. Ils ont même assumé la décoration de la salle ainsi que toutes les tâches connexes.

Les parents des jeunes participants ont apprécié ce moment où leurs enfants ont effectué le service du repas, accen-



tuant le ainsi lien familial, la surprise et la dégustation du souper.

Ce fut une belle activité dans l'amour de la St-Valentin... ●



Le gala qui récompense la persévérance scolaire

Par Pascale Dussault, intervenante, Centre d'aide et prévention jeunesse

Le 17 novembre dernier, à l'Espace Jeunesse Espéranto à Lévis, a eu lieu la seconde édition du gala qui récompense la persévérance scolaire. Dans un décor aux allures nautiques, c'est près d'une trentaine d'enfants provenant en majorité de l'Office municipal d'habitation de Lévis qui ont vu leurs efforts dans leur cheminement académique soulignés et récompensés. Les nommés se divisaient dans les catégories suivantes: concentration soutenue, démonstration d'entraide et de patience, motivation et implication dans la tâche, intérêt à apprendre, qualité du travail remis et amélioration marquée. Ce sont leurs animateurs respectifs qui ont eu la chance de leur remettre à chacun un diplôme ainsi qu'un petit présent personnalisé.

Les animations dynamiques et colorées de Barbe-Rousse et Margot d'Or en ont fait rire plus d'un avec leur danse de pirate, leur chasse au trésor et leurs bla-



gues farfelues! Finalement, un gala ne serait pas un réel gala sans la performance d'artistes musicaux. Marianne Bourbeau et Léo Giroux ont su épater la galerie avec des prestations musicales majestueuses! Des enfants se sont

même laissé embarquer dans le rythme en chantant avec eux! Soulignons que les invités ont pu se régaler d'un bon goûter, avant le gala, préparé par les enfants et les animateurs les jours précédents.

(suite à la page 8) ►



La Maison des jeunes Défi-Ado ainsi que la Maison de la Famille Rive-Sud organisent des ateliers d'aide aux devoirs dans les locaux de l'Office municipal d'habitation de Lévis, et ce, depuis déjà quelques années. Trois sessions ont lieu durant l'année scolaire, soit à l'automne, à l'hiver et au printemps. Les organismes sont heureux de pouvoir offrir ces ateliers gratuitement tout en continuant à offrir le souper aux enfants inscrits. Les ateliers se déroulent une soirée par semaine, et ce, dès le retour de l'école. ●



Flash sur mon quartier à Lévis

Par l'équipe de Flash sur mon quartier! de Place Villemay, OMH Lévis

Flash sur mon quartier! est une recherche participative qui vise à mieux comprendre comment le bien-être est influencé par l'environnement résidentiel. Le projet s'est déroulé au sein de Place Villemay et du quartier où est situé cet ensemble d'habitations à loyer modique de l'OMH Lévis.

Flash sur mon quartier! est aussi un groupe de six locataires-chercheur(e)s bénévoles intéressés à faire connaître leur point de vue collectif sur les forces et les faiblesses de leur environnement afin de contribuer à son amélioration.

Une photo vaut mille mots!

Les photos attirent l'attention, elles peuvent évoquer une situation ou montrer un aspect de l'environnement très clairement. C'est ce sur quoi mise la méthode de recherche *Photovoice*. Développée en 1997 par Wang et Burris, cette méthode scientifique utilise la photographie pour donner une voix à des personnes qui n'ont pas souvent l'occasion de s'exprimer sur des enjeux qui leur tiennent à cœur. La méthode visait ici à documenter l'opinion des



L'équipe des locataires-chercheur(e)s: Debout, de gauche à droite: Grace V. Roy, Audrey Bernard, Sylvie Mercourie, Odette Dupont, Guillaume Larose. Assis devant: Michel Bélanger

locataires-chercheur(e)s sur les sujets qui concernent leur communauté, à encourager un dialogue critique sur les enjeux photographiés, et à partager le fruit de ce dialogue aux décideurs.

Les recherches montrent qu'un environnement résidentiel favorable au bien-être est caractérisé par une congruence optimale entre la personne et son environnement. En d'autres mots, les personnes vivent plus de bien-être lorsque leurs besoins, aspirations et capacités sont en adéquation avec les ressources,

les demandes et les opportunités de leur environnement (Jutras, 2002; Moser, 2009).

À travers le projet, l'équipe de six locataires-chercheur(e)s a pris des photos des caractéristiques de l'environnement qui contribuent ou qui nuisent au bien-être. Ils ont ensuite discuté en groupe, accompagnés par des animatrices-chercheuses de l'équipe de l'Université du Québec à Montréal et préparé collectivement une exposition permettant de rendre public le fruit de leur travail. ●



Flash sur mon quartier! en cours dans six régions du Québec

Par Janie Houle, psychologue communautaire, professeure au Département de psychologie, UQAM
Stephanie Radziszewski et Simon Coulombe, étudiants au doctorat en psychologie communautaire, UQAM



Les locataires des Habitations Séguin (OMH Montréal) ont décidé de se doter d'une mascotte, une chouette, afin de véhiculer l'idée que « C'est chouette de s'impliquer »

À l'automne 2014, débutait à Montréal une recherche-action participative intitulée « Flash sur mon quartier! ». Dix locataires-chercheurs des Habitations Séguin à Pointe-aux-Trembles avaient accepté de s'engager dans une démarche collective visant à documenter, par la photo, les forces et les aspects à améliorer de leur environnement résidentiel. Ce travail avait donné lieu à une exposition publique à la Maison de la culture de leur arrondissement, puis à une présentation dans la section « Bons coups » de la RIS 2015.

Ce Photovoice (pour plus de détails voir le Mobilise-toit 2015, no 27) n'était en fait que la première étape d'une démarche beaucoup plus vaste visant à produire, par et pour les locataires, des améliorations concrètes dans leur environnement résidentiel. Grâce au soutien financier du Conseil de recherche en

sciences humaines du Canada (assuré jusqu'en 2021), *Flash sur mon quartier!* est aujourd'hui implanté dans six HLM au Québec: les Habitations Séguin (Montréal), la Terrasse du Patro (Saint-Hyacinthe), le Manoir du Vieux Moulin (Trois-Rivières), la Terrasse Bellerive (Cowansville), la Place Villemay (Lévis) et les Jardins Mont-Bleu (Gatineau). Le présent article vise à décrire brièvement le rationnel et les différentes étapes du projet.

Pourquoi réaliser cette étude ?

Les HLM font partie du filet de sécurité dont le Québec s'est doté afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Ces milieux de vie peuvent être favorables à la santé et au bien-être des personnes qui y habitent s'ils leur offrent des opportunités: 1) d'exercer du contrôle sur leur environnement, afin que celui-ci réponde adéquatement à leurs besoins et à leurs aspirations; et 2) de mettre à profit leurs forces et leurs talents à travers des projets collectifs. Maintes études ont, en effet, montré que les inégalités sociales de santé observées entre les personnes en fonction de leur statut social s'expliquaient en grande partie par deux déterminants cruciaux: le contrôle et la participation sociale. *Flash sur mon quartier!* vise à agir sur ces deux déterminants afin d'améliorer la qualité de l'environnement résidentiel des locataires en HLM ainsi que leur bien-être individuel et collectif.

Cette recherche action participative comporte quatre phases qui s'échelonnent sur une période de près de quatre ans: 1) Évaluation des forces et

des besoins (18 mois); 2) Développement d'un plan d'action (9 mois); 3) Implantation et suivi du plan d'action (12 mois); 4) Bilan (6 mois).

L'évaluation des forces et des besoins

L'évaluation approfondie des forces et des besoins du milieu commence par le *Photovoice*. Cette étape a été complétée dans chacun des sites et a mobilisé un total de 59 locataires-chercheurs. Les vernissages des expositions ont été des événements très courus, attirant journalistes (sept articles parus dans les journaux, deux entrevues télévisées et une entrevue radiophonique), décideurs et représentants des milieux de la santé et du milieu communautaire. C'est avec fierté et émotions que les locataires ont présenté le fruit de leur travail collectif et ont pu s'adresser directement aux décideurs afin de faire valoir leur point de vue. Suite au *Photovoice*, les locataires-chercheurs qui souhaitent poursuivre l'aventure sont invités à identifier quelques pistes d'action qu'ils implantent dans leur milieu. Il est important que, très tôt dans la démarche, les locataires puissent vivre des succès et les célébrer. Ces succès nourrissent la motivation et l'espoir de réussir à réellement améliorer leur environnement. Dans la réalisation de leurs pistes d'action, les locataires-chercheurs sont accompagnés par l'équipe Flash (composée essentiellement d'étudiants en travail social ou en psychologie), mais sont également soutenus par la direction et les intervenants sociocommunautaires des Offices municipaux d'habitation concernés. La collaboration

(suite à la page 10)

des Offices est primordiale dans le succès d'une telle démarche de développement du pouvoir d'agir. Ils ont d'ailleurs fait preuve d'enthousiasme à l'égard du projet dès le départ et continuent de soutenir la réalisation des différentes étapes.

Pour obtenir une évaluation exhaustive des forces et des besoins du milieu, il est utile de compléter les informations recueillies lors du *Photovoice* par une observation plus systématique à l'aide d'une grille évaluant 64 forces et besoins potentiels de l'environnement résidentiel (logement, HLM, quartier). Lors de rencontres de délibération, les locataires-chercheurs doivent parvenir à une évaluation consensuelle des éléments de la grille, sur une échelle de 0 à 4. Cette activité consolide les habiletés de travail d'équipe, de communication et de négociation des locataires-chercheurs. Cette étape se déroulera ce printemps dans les sites de Trois-Rivières, Cowansville, Lévis et Gatineau, alors qu'elle a déjà été complétée avec succès dans ceux de Montréal et de Saint-Hyacinthe.

L'évaluation des forces et des besoins se termine avec une enquête auprès de l'ensemble des ménages afin de s'assurer qu'un maximum de points de vue sur l'environnement est considéré. On profite de cette occasion pour dresser un inventaire des talents et des passions des locataires. Aux Habitations Séguin



À la Terrasse du Patro (OMH Saint-Hyacinthe), les locataires-chercheurs ont préféré se doter d'un logo personnalisé et d'un slogan « À la terrasse du Patro, on a du cœur! ». Ici, l'équipe étudiante qui a accompagné les locataires-chercheurs.

et à la Terrasse du Patro, plus de la moitié des ménages ont accepté d'accorder une entrevue aux assistants de recherche de l'équipe Flash. Ce taux de participation est largement supérieur à ce que l'on retrouve habituellement dans les recherches en milieu HLM.

Le développement d'un plan d'action

Lorsque la phase d'évaluation des forces et des besoins est complétée, les locataires-chercheurs sont invités à développer un plan d'action. Pour y arriver, ils organisent d'abord un forum collectif permettant de partager les résultats de l'évaluation avec les autres locataires et les différents partenaires de la communauté, puis de voter pour les actions jugées prioritaires pour améliorer la

situation. Les locataires-chercheurs de Séguin et de la Terrasse du Patro ayant franchi cette étape (à venir dans les autres sites) ont consacré, au total, plus de 700 heures d'implication bénévole à l'organisation de cet événement. Ils ont choisi les thèmes abordés lors du forum, le repas qui y a été servi et l'animation qui a dynamisé l'événement. Les locataires des Habitations Séguin ont décidé de se doter d'une mascotte, une chouette, afin de véhiculer l'idée que « *C'est chouette de s'impliquer* » dans sa communauté. La mascotte a été financée par la ville grâce au soutien d'une conseillère municipale. Depuis le forum, la mascotte s'est présentée à plusieurs événements organisés par les locataires de Séguin. Elle est même sortie à quelques reprises dans les parcs afin de distribuer aux citoyens du quartier des feuillets les invitant à s'impliquer, eux aussi, pour l'amélioration de la qualité de vie dans leur quartier. À la Terrasse du Patro, les locataires-chercheurs ont préféré se doter d'un logo personnalisé et d'un slogan « À la terrasse du Patro, on a du cœur! » Le repas chaud aux saveurs du monde, avec des plats typiques des pays d'origine des locataires du Patro, a permis de terminer le forum en beauté. Sur les deux sites, en plus de nombreux locataires, le forum a rassemblé des élus et des décideurs, ainsi que des employés de l'Office, du



Vernissage de l'exposition de photos (*Photovoice*) des locataires-chercheurs de la Terrasse Bellerive (OMH Cowansville)

(suite à la page 11)



Vernissage de l'exposition de photos (*Photovoice*) des locataires-chercheurs des Jardins Mont-Bleu (OMH Gatineau)

Centre de santé et de services sociaux et des organismes communautaires.

Quelques semaines après le forum, les locataires sont invités à assister à une conférence donnée par la chercheuse principale du projet sur « *Comment changer les choses* ». Cette conférence d'une heure présente d'une manière vulgarisée et humoristique certaines astuces utiles pour produire du changement. Elle est suivie d'une période d'échange en groupe sur l'application de ces astuces pour solutionner les problèmes rencontrés dans le HLM en misant sur les forces du milieu. Suite à la conférence, deux rencontres sont organisées pour préparer le plan d'action. Afin d'accroître le nombre de participants à cette étape cruciale du processus, tous les locataires ayant mentionné lors de l'enquête être désireux de mettre à profit leurs talents dans leur HLM (et ils sont nombreux!) ont reçu une lettre d'invitation personnalisée de la part de l'équipe Flash. Cette stratégie de recrutement s'est avérée gagnante en plus des efforts déployés par les locataires-chercheurs impliqués pour recruter de nouveaux membres. En effet, plusieurs locataires-chercheurs du *Photovoice* continuent à s'engager activement dans la démarche, mais d'autres sont venus grossir les rangs au fil des différentes étapes. Puisque *Flash sur mon quartier!* vise à créer un mouvement collectif de participation citoyenne, il est essentiel d'im-

pliquer le plus grand nombre possible de locataires en misant sur des contacts directs et personnalisés pour favoriser le recrutement.

L'implantation et le suivi du plan d'action

Les locataires de la Terrasse du Patro finalisent actuellement leur plan d'action et en feront le lancement en mars, alors que les locataires de Séguin ont débuté l'implantation du leur en janvier. Au cours de la phase d'implantation et de suivi du plan d'action, des rencontres mensuelles seront effectuées pour soutenir les locataires dans l'atteinte des objectifs qu'ils se sont fixés collectivement. Entre les rencontres, les locataires se répartissent les tâches et s'entraident afin de réussir à produire de véritables améliorations dans leur environnement qui seront bénéfiques pour l'ensemble de leur communauté.

Le bilan

Quatre indicateurs de changement permettront de juger, lors de la phase de bilan, si le projet a atteint ses objectifs. Le premier concerne l'implication des locataires dans l'amélioration de leur environnement résidentiel. Toutes les heures d'implication bénévole sont comptabilisées et reconnues officiellement à l'aide d'attestations de participation citoyenne. Nous souhaitons qu'à la fin du projet de plus en plus de loca-

taires posent des gestes concrets pour améliorer leur milieu de vie, et que cet investissement soit valorisé dans le milieu. Le deuxième indicateur concerne la qualité des relations entre les locataires. Au terme de la démarche, nous souhaitons que les locataires aient eu l'occasion de mieux connaître leurs voisins et aient noué des relations cordiales, basées sur la confiance et l'entraide mutuelle. Le troisième indicateur porte sur les relations avec les partenaires. Flash n'est présent que quatre années sur chacun des sites. Il est essentiel que lorsque l'équipe quittera le milieu, les locataires aient tissé un réseau diversifié de partenaires et d'alliés qui continueront à les aider à atteindre leurs objectifs et à réaliser leurs aspirations. L'Office est un partenaire essentiel, bien sûr, mais le réseau d'alliés peut également comprendre des organismes communautaires, des représentants du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que des élus et différents fonctionnaires. Finalement, le quatrième indicateur est la présence d'améliorations concrètes et durables dans l'environnement résidentiel. Certaines améliorations ont déjà été observées à Séguin et au Patro (panneaux dans les salles de lavage, babillards, bulletin d'information, mesures d'apaisement de la circulation, clôture réparée, etc.), mais plusieurs autres devraient s'ajouter au cours de la prochaine année.

En conclusion, *Flash sur mon quartier!* vise à améliorer l'environnement résidentiel des locataires en HLM, afin que celui-ci soit davantage favorable à la santé et au bien-être. Au cours du processus, nous produirons des connaissances qui permettront de mieux comprendre les facteurs qui influencent le bien-être des locataires ainsi que les conditions qui favorisent ou nuisent à la participation citoyenne et au développement du pouvoir d'agir sur leur environnement. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour de plus amples renseignements. ●

La trousse d'animation « UNE GRANDE DIFFÉRENCE »

Par Martine Rodrigue, directrice générale, AQDR Lévis-Rive-Sud

Il y a un peu plus d'un an à Lévis, le 3 février 2016, était annoncé le lancement de la trousse d'animation « **UNE GRANDE DIFFÉRENCE** » réalisée dans le cadre du projet : LA COMMUNAUTÉ DES ÂÎNÉS EN ACTION CONTRE L'INTIMIDATION. Cette trousse d'animation s'adresse aux différents intervenants des organisations qui travaillent ou qui offrent des services aux personnes âgées et a pour but de faciliter l'animation d'une activité de sensibilisation à l'intention des personnes âgées. L'activité désire promouvoir la tolérance et le civisme en luttant contre l'intimidation et l'exclusion sociale entre les personnes âgées.

Souvent associé aux enfants dans le milieu scolaire, le phénomène de l'intimidation est bien présent entre les personnes âgées, tout comme dans le reste de la population. Il peut prendre plusieurs formes. Ce sont parfois des paroles blessantes, des gestes méchants, des comportements ou des attitudes qui peuvent rendre les autres, mal à l'aise. Par exemple, un commentaire désobligeant sur le contenu des paquets d'un homme qui entre dans une résidence, une bousculade envers une dame qui utilise une marchette dans l'ascenseur à l'heure du repas, un groupe de personnes qui empêche une dame de trouver une place libre pour participer à une nouvelle activité collective, etc.

L'intimidation a des conséquences néfastes chez les personnes âgées. Pour en nommer que quelques-unes, les personnes âgées peuvent : éprouver un sentiment croissant d'insécurité, de déprime, se replier sur elles-mêmes, perdre du poids, devenir malades ou anxieuses et s'isoler. L'intimidation a des effets négatifs sur la qualité de vie de ceux et celles qui la subissent (Gouvernement du Québec, 2010).



Initié par l'AQDR Lévis-Rive-Sud et ses partenaires de Nouvelle-Beauce, de Lotbinière et de Bellechasse, cette trousse d'animation inclut une vidéo réalisée avec l'apport de bénévoles âgés de la région Chaudière-Appalaches ainsi qu'un guide d'animation. L'activité de sensibilisation s'adresse aux personnes âgées qui vivent en résidences privées pour âgés, HLM, OBNL ou coopératives pour âgés ou qui participent à des activités collectives dans des milieux organisés, tels des clubs ou des associations. « Le projet UNE GRANDE DIFFÉRENCE se démarque par son désir de traiter d'un phénomène vécu au quotidien par les personnes âgées mais peu reconnu et parfois banalisé par la population. » a déclaré Madame Martine Rodrigue, directrice de la section Lévis-Rive-Sud de l'AQDR lors de la conférence de presse.

Depuis le mois de septembre 2015, l'activité de sensibilisation a été présentée à plus de 2000 personnes âgées de différents milieux sur le territoire de Chaudière-Appalaches. Selon M. Michel Dagenais, bénévole âgé, acteur ainsi que co-animateur lors des activités de sensibilisation sur le territoire de Lévis, « les personnes âgées reconnaissent la présence de situations d'intimidation autour d'eux. Celles-ci m'ont témoigné plusieurs histoires durant les présentations. »

Ce projet a été réalisé grâce à la contribution financière de la Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches dans le cadre de l'entente spécifique sur l'adaptation régionale pour l'amélioration des conditions de vie des personnes

âgées dans la région de Chaudière-Appalaches en collaboration avec le Ministère de la famille – Secrétariat aux âgés. De plus, il est important de noter que notre projet s'insère dans les objectifs du nouveau plan d'action gouvernemental de la lutte à l'intimidation.

Le 4 octobre 2016, le Gouvernement du Québec remettait le Prix Ensemble contre l'intimidation 2016 à l'AQDR Lévis-Rive-Sud, dans la catégorie Organisation. (<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/prix/Pages/prix-2016.aspx>)

En février 2017, plus de 160 trousse ont été distribuées jusqu'à présent auprès de diverses organisations et ce, à travers toute la province.

Pour plus de renseignements sur le projet ou pour obtenir la trousse d'animation pour votre organisation, veuillez communiquer avec l'AQDR Lévis-Rive-Sud par courriel à l'adresse aqdrlevis@videotron.ca ou par téléphone 418-835-9061. •

Pour visionner la bande-annonce de la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=96HkYuXpyxs>

Référence : Gouvernement du Québec (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Repéré à : https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/documents/plan_action_maltraitance.pdf, (consulté le 5 mai 2015)



Fête des voisins 2017

Samedi 10 juin

La 12^{ème} édition de la Fête des voisins sera célébrée partout au Québec le samedi 10 juin prochain.

La Fête des voisins vise à rapprocher les gens habitant un même voisinage, les voisins immédiats. Elle est organisée par les citoyens eux-mêmes. Cette fête du mieux-vivre ensemble permet de développer la cordialité et la solidarité dans son milieu de vie. C'est un événement annuel qui connaît une grande popularité.

Initiée au Québec par le Réseau québécois de Villes et Villages en Santé (RQVVS), la Fête des voisins se tient dans plus d'une quarantaine de pays dans le monde. Au fil des ans, ici comme ailleurs, ces rassemblements ont permis de développer le sens de la communauté chez les citoyens tout en créant un climat bienveillant dans le voisinage, et ce, autant dans les municipalités de petite taille que dans les grands centres urbains.

Vous pouvez consulter le site Web www.fetedesvoisins.qc.ca pour plus de détails. •

DATE DE TOMBÉE DU PROCHAIN NUMÉRO

(Été 2017):

2 juin 2017

Faites parvenir vos textes et photos à jacques.laliberte@rohq.qc.ca

À l'agenda...

Bientôt sera le temps des retrouvailles pour plusieurs organisations des secteurs de l'habitation sociale, communautaire et abordable :

ADOHQ Congrès annuel à l'hôtel Le Concorde (Québec) les 7 et 8 juin.

ROHQ Congrès 2017 à l'hôtel Le Concorde (Québec) les 8 et 9 juin sous le thème: «Au cœur de nos valeurs!».

FLHLMQ 17^{ème} congrès les 9 et 10 juin à l'Université Laval (Québec) sous le thème: «Pour de meilleurs services!».



Association francophone
pour le savoir

Acfas

Dans le cadre du 85^e congrès de l'Acfas qui se tiendra du 8 au 12 mai 2017 à l'Université McGill, un colloque portant sur le milieu HLM aura lieu le lundi 8 mai. Intitulé «Pratiques et

interventions en milieu HLM: illustrations de projets innovants et réflexion quant à l'importance des savoirs des locataires.», ce colloque réunira des chercheurs et praticiens qui portent intérêt à ce milieu de vie et aux enjeux qui lui sont propres. Pour en savoir davantage, allez à l'adresse suivante:

<http://www.acfas.ca/evenements/congres/programme-preliminaire/400/460>



Joyeuses Pâques! dimanche 16 avril

